OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Province of New Brunswick

ANNUAL REPORT

2002/2003

104-02752/

OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Province of New Brunswick

ANNUAL REPORT

2002/2003

2002/2003 Annual Report

Published by:
Office of the Ombudsman
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

December 2003

ISBN 1-55396-232-X

ISSN 0845-5554

Printed in New Brunswick

December 18, 2003

The Honourable Bev Harrison
Speaker
Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, N.B.

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the ***Ombudsman Act*** and Section 36 of the ***Civil Service Act***, I have the honour to present the Thirty-sixth Annual Report of the Ombudsman for the period of April 1, 2002 to March 31, 2003.

Respectfully submitted,

Ellen E. King

Ellen E. King

Ombudsman

To Reach Your Ombudsman

Write : **Office of the Ombudsman**
P.O. Box 6000
767 Brunswick Street
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Telephone: **(506) 453-2789**
Collect calls are accepted

Fax: **(506) 453-5599**

E-mail: **nbombud@gnb.ca**

In Person: **For appointment**
Telephone (506) 453-2789

Website: **www.gnb.ca Keyword: Ombudsman**

Mission Statement

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman strives to ensure that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.

Contents

	Page
Mission Statement	3
From the Ombudsman	5
Statutory Responsibilities	10
Goals	13
2002/2003 Statistics	14
The Ombudsman	16
Complaints under the ***Ombudsman Act***	17
Handling Complaints - Flow Chart	19
Appeals and Complaints under the ***Civil Service Act***	20
Referrals under the ***Right to Information Act***	22
Complaints under the ***Protection of Personal Information Act***	23
Correctional Institutions	24
Performance Indicators	26
Financial Information	29
Statistical Table – Number and Outcome of Complaints	30
Types of Complaints by Department	31
Charts	40

Contents

	Page
Mission Statement	3
From the Ombudsman	5
Statutory Responsibilities	10
Goals	13
2002/2003 Statistics	14
The Ombudsman	16
Complaints under the ***Ombudsman Act***	17
Handling Complaints - Flow Chart	19
Appeals and Complaints under the ***Civil Service Act***	20
Referrals under the ***Right to Information Act***	22
Complaints under the ***Protection of Personal Information Act***	23
Correctional Institutions	24
Performance Indicators	26
Financial Information	29
Statistical Table – Number and Outcome of Complaints	30
Types of Complaints by Department	31
Charts	40

FROM THE OMBUDSMAN

I am pleased to present my final annual report as Ombudsman for New Brunswick. My ten year appointment as Ombudsman expired on June 8, 2003. I accepted an extension to my term until a replacement was identified. It has been a great honour and a privilege to have had the opportunity to be of service to the people of New Brunswick through the institution of the Ombudsman. I am the fifth person to serve in this capacity since the Office of the Ombudsman was established by legislation in 1967.

It is a pleasure to welcome Bernard Richard who has been appointed to replace me as Ombudsman effective on January 3, 2004. Mr. Richard brings to this position many years of dedicated public service. The Province will be well-served by Mr. Richard as Ombudsman.

During my tenure, I have seen the jurisdiction of the Office expand to encompass responsibilities under the *Civil Service Act* and, more recently, under the *Protection of Personal Information Act*. The role of this Office is unique among Ombudsman Offices in Canada in that it combines the traditional duties of an Ombudsman with responsibilities for conducting investigations and hearing appeals under the *Civil Service Act*. Also, only two other jurisdictions in Canada blend responsibilities under a *Right to Information Act* and a *Protection of Personal Information Act* with responsibilities under an *Ombudsman Act*.

As the end of my term approached, I was often asked what qualities and characteristics are essential for an Ombudsman. In reply, I have pointed to the obvious, which is that a person has to be a good listener, impartial, independent and objective. Respect for confidentiality is also required. My personal approach in conducting investigations and in resolving disputes has been to establish a non-adversarial environment and to embody informality, common sense and persuasion in my dealings with others.

In 2002/2003, our Office received 1948 complaints, inquiries and requests for information. This level of activity represents a slight (1.9%) decrease over the previous year. Over the last five years, the number of complaints, inquiries and requests for information have decreased by 37%. This trend is not unique to New Brunswick as many other provincial Ombudsman have had a similar experience. As I indicated in my Annual Report 2001/2002, it is not

possible to account for this decrease by pointing to any particular reason. I identified a number of factors which may contribute to this decrease last year. These factors are outlined on page 6 of the Annual Report 2001/2002.

This year the number of complaints that were within the jurisdiction of this Office to investigate decreased by 14 (1.7%), while complaints that were not within the purview of this Office to investigate decreased by 89 (12.2%). Inquiries and requests for information to which this Office responded during this period increased by 65 (14.4%).

Because of the length of time involved in the investigation of some of the complaints, and because complaints can be filed near the end of the reporting period, there will always be some complaints under investigation at year-end. However, this Office has made a concerted effort to reduce the time involved in conducting investigations and accordingly to reduce the number of complaint files carried forward to the following year. At the outset of this year, there were 82 complaints under investigation, while as the year closed there were 59 complaint investigations that have not been concluded. Over the last five years, we have reduced our "carried over" files from 194 to 59, which represents a decrease from 10.7% to 6.7% of the number of complaints that were before the Office for investigation during the year.

An important part of assessing and ensuring efficiency is by having performance indicators. This reporting period represents the second year for which indicators have been used to measure performance relating to the processing of complaints, inquiries and requests for information. While specific data is included under the heading Performance Indicators, I am pleased to report that the Office has met, and indeed exceeded, the targets set for each of the various measures that had been established. The challenge of this Office will be to maintain this level of performance and to identify additional measures that will assist in setting goals for the future. It is noted elsewhere in this report, that measurements of performance are considered to be more meaningful if taken continuously over a number of years. While the measurements may remain the same, the targets associated with those measurements can be adjusted. The Office's new Case Management System will make data readily available. This will provide the ability to the Office to adjust existing targets and to adopt new performance indicators.

This past year has been especially productive with a number of initiatives undertaken. It is a tribute to the hard-working staff of this Office, that we

were able to accomplish these additional activities while continuing to serve the public. This is particularly so, where our staff complement was depleted during the year through normal attrition and by employees being on extended leave due to illness. Overviews of some of these initiatives are presented below. The results of these initiatives will benefit the general public, employees of the departments and agencies of government, our clients and our Office.

As reported last year, the Office had undertaken a process to address the information requirements which encompassed both the hardware and software needs of this Office. We were ably assisted in this by staff from the Corporate Information Management Services Section of the Department of Supply and Services. A Request for Proposals for software was issued but we were disappointed in the response to that Request. Ultimately, it was decided that a version of the Case Management System that had been developed by the Office of the Ombudsman in Ontario should be considered, if that Office was agreeable to adapting it to meet our needs. The Ontario Ombudsman, Mr. Clare Lewis, Q.C., generously and readily agreed to have members of his senior staff review our needs and to customize the existing Lite Version of the Case Management System to our purposes.

The customization was completed by the technical expert of the Ontario Ombudsman's Office who had initially developed the software, and that person was assigned to install the software and to train the staff of this Office in its use. This Office is most appreciative of the support and assistance received from the Ontario Ombudsman and his staff enabling this Office to acquire this very useful management tool. The Case Management System will assist staff in providing service to clients and will enhance the Office's ability to prepare related reports.

In updating this Office's hardware and software requirements, it became apparent that, given the limited resources of this Office, the necessary network, desktop and database support services would have to be acquired externally. Several possibilities were considered with the advice and assistance of staff from the Department of Supply and Services. As a result, the Office entered into an agreement with the Department of Training and Employment Development to provide specified on-site Information Technology Support Services.

One of my responsibilities is to receive and review petitions under the *Right to Information Act*. This is a responsibility which is shared with the Court of Queen's Bench. If an individual does not receive the information from the appropriate

Minister to whom the request for information had been made, the matter can be referred to either the Ombudsman or to the Court. Based on my experience in reviewing petitions, it was noted that employees of the departments and agencies could benefit from additional information in carrying out their responsibilities under the *Right to Information Act*.

To this end, this Office undertook to prepare an Annotation of judicial decisions on the *Right to Information Act* by New Brunswick Courts and on similar legislation by the Supreme Court of Canada. The decisions of the Supreme Court are instructive in furthering the understanding of the general approach to the interpretation of the *Right to Information Act* of New Brunswick. Mr. John P. McEvoy, Professor of Law, University of New Brunswick, was commissioned for this task and was assisted by three students from the law faculty. This undertaking will be completed early in the new year and distributed to those departments and agencies covered by the *Right to Information Act*. This Annotation is timely. The *Right to Information Act* received Royal Assent on June 28, 1978, and 2003 is the 25th anniversary of that *Act*.

Appeals under the *Civil Service Act* in New Brunswick have been made to an independent decision-maker since 1984. In January 1994, the Office of the Ombudsman assumed the responsibility for hearing appeals from employees in the Civil Service who contest an appointment on the grounds that merit was not respected in the selection. Hearings are not commonplace for employees who may be considering an appeal or even for those employees who find themselves involved in defending an appeal. This Office recognized that boards of examiners, potential appellants and others who may be involved in an appeal process would benefit from being able to access previous decisions on appeal under the *Civil Service Act*. It was determined, therefore, that an annotation of the decisions on appeals under the *Civil Service Act* should be available to give guidance regarding the application of the merit principle. Mr. John P. McEvoy, Professor of Law, University of New Brunswick was engaged to prepare the annotation. It seemed appropriate that the jurisprudence of the Courts of New Brunswick in relation to the *Civil Service Act* should be included in this review. Mr. McEvoy was assisted in this activity by two students at law. The Annotated *Civil Service Act* 1994-2003 will be circulated to the departments and agencies covered by the *Act* and will be available as a resource to those contemplating an appeal.

During this year, this Office established a website as an additional means of making information on the Office and its responsibilities more accessible to the public. It is expected that with the activation of the website persons interested in

this Office will have many of their inquiries satisfied on-line. During the initial four months on-line, the site has averaged approximately 2700 requests per month.

The Government of New Brunswick introduced a new *Official Languages Act* in 2002 and included in that *Act* was provision for a Commissioner of Official Languages and an Office through which the Commissioner could carry out the duties of the position. Previously, complaints pertaining to the official languages were submitted to the Official Languages Branch of the Department of Finance and subsequently to my Office if they remained unresolved. The new legislation provided for the Commissioner to be appointed effective April 1, 2003 and prior to that date it was announced that Mr. Michel Carrier, Q.C. would become the first Commissioner. I welcome the Commissioner to the community of officers of the Legislative Assembly and look forward with enthusiasm to his assuming ombudsman type responsibilities on behalf of those persons with complaints regarding the official languages of the Province.

As I look back over my years in Office, there are many that I must acknowledge and thank. Let me begin by thanking the deputy heads, administrators and staff of the various departments, commissions, agencies, school districts, hospital corporations and municipalities within the Province of New Brunswick for their excellent cooperation with us while we were conducting investigations. I especially acknowledge and thank those many public servants who have helped to resolve issues in dispute once they were brought to their attention. I am also appreciative and grateful to the elected officials at both the municipal and provincial levels for their excellent cooperation over the years.

Most importantly, I would like to acknowledge all current and former staff of my Office and thank them for their support and contributions over the years. I am very pleased with the achievements of my staff this year and I recognize that without their dedication and commitment such achievements would not be possible. The people of New Brunswick have been well-served by the staff of my Office and for this I am thankful. I also thank the people of New Brunswick for having allowed me to serve them.

Ellen E. King

Ellen E. King
Ombudsman

STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has the broadest legislated jurisdiction of all the provincial Ombudsman Offices in Canada.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under five Statutes.

1. ***Ombudsman Act***
2. ***Civil Service Act***
3. ***Right to Information Act***
4. ***Archives Act***
5. ***Protection of Personal Information Act***

As evident from the above, the Office of the Ombudsman in New Brunswick has not only the traditional responsibilities under the ***Ombudsman Act*** but also additional responsibilities under the ***Civil Service Act***, the ***Right to Information Act***, ***Archives Act*** and the ***Protection of Personal Information Act***.

Ombudsman Act

In 1967, the Government of New Brunswick introduced legislation creating the Office of the Ombudsman. The Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly with a mandate under the New Brunswick ***Ombudsman Act*** to conduct independent investigations of complaints.

The Office of the Ombudsman has jurisdiction to investigate complaints of an administrative nature in respect to government departments, municipalities, school districts, hospital corporations, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act***.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible to resolve the complaint informally. If an investigation identifies that an administrative flaw has occurred, and the matter cannot be resolved informally, the ***Act*** provides for the Ombudsman to make a recommendation to the administrative head of the authority concerned.

Civil Service Act

In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the ***Civil Service Act***, the Ombudsman is responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service.

The ***Civil Service Act*** gives the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the ***Act*** provides for the Ombudsman to:

- hear appeals from employees relating to appointment decisions;

- investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

Appeals and complaints may be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The ***Act*** requires the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.

Right to Information Act

The ***Right to Information Act***, which was proclaimed in 1980, provides individuals with an opportunity to access public information. The ***Act*** was amended on several occasions since it came into force with the amendments largely being related to the categories of exceptions in respect to which there is no right to access specific information.

Under the ***Right to Information Act***, the Ombudsman is to conduct, within 30 days, independent reviews of refusals to release information to citizens by all Departments and Agencies as outlined in the regulations under the ***Act***.

Protection of Personal Information Act

The protection of personal information retained by government departments was formalized in New Brunswick with the introduction of the **Personal Privacy Code** which came into effect in December 1994. At that time, the Office of the Ombudsman was designated as the independent body responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information.

The Government of New Brunswick introduced a ***Protection of Personal Information Act*** in 1998. The ***Act*** received Royal Assent on February 26, 1998 and came into effect on April 1, 2001.

Archives Act

The Office of the Ombudsman has duties under the ***Archives Act*** similar to its duties under the ***Right to Information Act***.

GOALS

The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

1. To conduct independent, confidential investigations to resolve complaints.

2. To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.

3. To review policies, procedures, legislation and bylaws to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend reviews or changes to improve administrative practices.

2002/2003 STATISTICS

- The Office of the Ombudsman received a total of 1,948 complaints, inquiries and requests for information during 2002/2003. Of this number, 795 were complaints within jurisdiction, 515 were inquiries and requests for information, and 638 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 82 complaints carried from the previous year were investigated.

- The Office of the Ombudsman received 13 appeals in accordance with section 32 of the ***Civil Service Act*** during this report period. Ten appeals were scheduled for formal hearings with 4 appeals being allowed and 6 appeals being dismissed.

  In 2002/2003, the Office of the Ombudsman received 27 formal complaints from unsuccessful candidates under section 33 of the ***Civil Service Act***.

  In addition, the Office of the Ombudsman received and responded to a number of inquiries and requests for information regarding matters related to the ***Act***.

- During 2002/2003, the Office of the Ombudsman received 9 applications regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***.

  In addition, the Office of the Ombudsman provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

- During 2002/2003, the Office of the Ombudsman did not receive any complaints in regards to privacy matters that were within the jurisdiction of this Office to investigate.

However, the Office received a number of inquiries, requests for information and complaints regarding privacy matters that were outside of the Office's jurisdiction to investigate under the ***Protection of Personal Information Act***.

- During this reporting period, this Office received 1 complaint with respect to the administration of the ***Official Languages Act***.

  In addition, the investigation into 1 complaint carried from the previous year, was completed. The Office also received a number of inquiries and requests for information regarding official languages.

- In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 253 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office received 46 information requests and complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

THE OMBUDSMAN

The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The approval of all political parties of the Legislative Assembly is obtained prior to the appointment of an Ombudsman.

The ***Ombudsman Act*** provides the authority to investigate complaints of an administrative nature. In accordance with the ***Act***, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

The Ombudsman and her staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, hospital corporations, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act***.

The Ombudsman and her staff do **not** have authority to investigate complaints concerning :

- Federal Government
- Matters which are of a criminal nature
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.

COMPLAINTS UNDER THE *OMBUDSMAN ACT*

Access

The Office of the Ombudsman is accessible to every person in the Province of New Brunswick. People who feel they have a problem with a provincial government agency can contact the Office in either Official Language.

The Office of the Ombudsman receives complaints in a variety of ways: by letter, by telephone, by fax, by E-mail and by personal interview at our Office or in the client's community. The Office accepts oral and written complaints.

Complaints

The Office of the Ombudsman investigates an extremely diverse cross-section of complaints related to government departments, municipalities, school districts, hospitals, crown agencies and other bodies responsible to the Province as defined under the ***Ombudsman Act***.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible for this Office to resolve the complaint informally. Upon receiving the details of the complaint from the client, this Office contacts the department or agency concerned to obtain further information regarding the complaint. In this manner a number of complaints are successfully resolved. However, where a resolution is not readily forthcoming, and where a complaint falls within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, a thorough and impartial investigation is undertaken.

Investigation

In accordance with the ***Ombudsman Act***, the Office conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters.

In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving information from clients through interviews or correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

The flow chart which follows illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

METHOD OF HANDLING COMPLAINTS

Complaint received (written & oral)

Complaint reviewed

Jurisdiction determined

- Within jurisdiction
- Outside jurisdiction → Refer to appropriate authority. Advise complainant in writing.

Are available appeals exhausted?

- No appeals left
- Appeals available in legislation → Refer to appropriate appeal mechanism. Advise complainant in writing.

Investigation initiated → Notify administrative head or senior official (as required)

Letter sent to complainant ↔ Meet with complainant and/or view site (as required)

Request administrative head or senior official to respond to complaint (as required)

Response received from administrative head or senior official → Investigator collects and analyzes information

Investigative findings considered

- Administrative flaw identified
- No administrative flaw identified → Complainant advised of results in writing

Negotiate resolution or make recommendation to Department / Agency → Notify complainant of recommendation/results in writing

This flow chart illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

METHOD OF HANDLING COMPLAINTS

Complaint received (written & oral)
Complaint reviewed
Jurisdiction determined
Within jurisdiction
Outside jurisdiction
Refer to appropriate authority. Advise complainant in writing.
Are available appeals exhausted?
No appeals left
Appeals available in legislation
Refer to appropriate appeal mechanism. Advise complainant in writing.
Investigation initiated
Notify administrative head or senior official (as required)
Letter sent to complainant
Meet with complainant and/or view site (as required)
Request administrative head or senior official to respond to complaint (as required)
Investigator collects and analyzes information
Response received from administrative head or senior official
Investigative findings considered
Administrative flaw identified
No administrative flaw identified
Complainant advised of results in writing
Negotiate resolution or make recommendation to Department / Agency
Notify complainant of recommendation/results in writing

This flow chart illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

APPEALS AND COMPLAINTS UNDER THE *CIVIL SERVICE ACT*

Under the ***Civil Service Act***, employees can submit appeals to the Office of the Ombudsman in respect to appointments made both to and from within the Civil Service. As well, unsuccessful candidates in open competitions who are not employees can make a complaint to the Office regarding the results of a competition.

Appeals

The primary objective of the appeal process under section 32 of the ***Civil Service Act*** is to ensure that the principle of selection by merit is respected in effecting appointments to and from within the Civil Service.

The appeal process is an integral component of the staffing process and provides employees the opportunity for an independent and impartial review of appointment decisions.

Employees may submit their notices of appeal against appointments directly to the Ombudsman. They may also choose to first apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a statement of reasons why they were not appointed, or for such other information that would assist in determining whether or not to appeal.

The ***Act*** prescribes specific time limits for filing an appeal, holding a hearing, and issuing a decision. There can only be two outcomes to an appeal; it can be allowed or dismissed. Where an appeal is allowed, the Ombudsman shall deny or revoke the appointment that gave rise to the appeal.

Complaints

The objective of the complaint process under section 33 of the ***Civil Service Act*** is to protect the merit principle as the basis for effecting appointments by competition. This process provides non-employees, who have been unsuccessful in an open competition, with a redress mechanism by which the

selection for appointment can be impartially examined. The inquiry and complaint provisions under the ***Act*** also serve to increase the openness of the hiring process.

Before complaints can be filed with the Ombudsman, unsuccessful candidates are obliged by the ***Act*** to formally apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a statement of reasons why they were not appointed. If unsuccessful candidates are not satisfied with the reasons provided, they may make a complaint in writing to the Ombudsman within the time limits set out in the ***Act***.

The Ombudsman does not have the authority to revoke an appointment as a result of this process even if it has been determined that merit was not respected. The Ombudsman can, however, submit recommendations to the Deputy Minister of the Office of Human Resources as a result of the findings from an investigation.

REFERRALS UNDER THE *RIGHT TO INFORMATION ACT*

Under the ***Right to Information Act***, an individual may request information as contained in a document(s) by applying to the appropriate Minister as defined by the ***Act***. Where the Minister does not, or is unable to, provide the document(s) requested, the individual may refer the matter to either the Ombudsman or to a judge of The Court of Queen's Bench.

When a request for information is referred to the Office of the Ombudsman, the ***Right to Information Act*** requires the Ombudsman to review the matter referred within 30 days of having received the referral.

The ***Act*** provides for the Ombudsman to inspect the information that the Minister has refused to release, if such information exists, and the inspection is to be made in private.

To determine if the information should be released, the Ombudsman inspects the information on-site. Depending on the nature of the information requested, this inspection may involve a review of a single document or file, or a folio of documents or boxes of files.

If the information that a client requests is contained in a document, the Ombudsman's inspection may extend beyond paper documents as the ***Right to Information Act*** defines a document as including "*any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise*".

At the conclusion of the review, if the Ombudsman finds that the information requested is not exempted for release under the ***Right to Information Act***, a recommendation is made to the Minister to release the information in accordance with the ***Act***.

There is no right under the ***Act*** to access information which falls within the categories which are listed as exceptions in section 6 of the ***Act***.

COMPLAINTS UNDER THE *PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT*

The Office of the Ombudsman is an independent body which is responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information held by the departments and agencies of the government.

This protection of personal information was formalized in New Brunswick with the introduction of a **Personal Privacy Code** in December 1994.

While the adoption of a Privacy Code provided a framework for information management practices, the Ombudsman had recommended to the Government that a Privacy Act or Protection of Personal Information Act be introduced at the earliest possible time to ensure even greater protection of privacy.

A ***Protection of Personal Information Act*** came into effect on April 1, 2001. The ***Act*** is designed to regulate the collection, confidentiality, correction, disclosure, retention and use of personal information. The ***Act*** applies to those public bodies set out under the ***Right to Information Act*** and to any other public body that may be designated by regulation. In the ***Act***, the Ombudsman was given responsibility for investigating complaints regarding violations of the ***Act***.

While the Office of the Ombudsman is responsible to investigate complaints under the ***Protection of Personal Information Act***, it is the responsibility of departments and agencies of the government to manage personal information in accordance with the ***Act***.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Section 13(4) of the ***Ombudsman Act*** provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints in respect to **matters of administration** to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of Public Safety on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly. In addition, the Office of the Ombudsman has provided posters to the institutions advising inmates of their right to make a complaint to the Office.

While the Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues, Section 12 of the ***Ombudsman Act*** empowers the Office to investigate complaints "***with respect to a matter of administration***" and not matters which are of a criminal nature.

As the statistics relating to the complaints and inquiries received in 2002/2003 will show, the majority relate to matters of administration and are open to investigation by this Office. However, it will also be noted that ten complaints were received which are of a **criminal nature** i.e. assault. Such complaints are matters for investigation by a police authority. In those instances, this Office brought the matter to the attention of the Department of Public Safety immediately by facsimile. This Office subsequently confirmed with the Department of Public Safety that the police had been notified regarding the complaint.

In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, individuals are referred to the appropriate body i.e. Parole Board.

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, each complaint that was within the jurisdiction of this Office to investigate was acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be brought to the attention of the Department of Public Safety so that the Department is also given the opportunity to be heard.

On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

Staff from the Office of the Ombudsman traveled to the Province's Correctional facilities on six occasions during this period in the course of investigating complaints. Specific cases and general policies and procedures were discussed with institutional officials.

PERFORMANCE INDICATORS

The Office of the Ombudsman measures its performance in delivering the various legislated services through a number of indicators which are identified below. The indicators selected will allow the Office to measure its improvements over time. Measurements are more meaningful if taken continuously over a number of years. This Office will review the selected indicators and adjust or adopt new indicators where it seems appropriate to do so. The installation of a new computerized complaint tracking system, which the Office anticipates will occur over the next year, will provide additional data and it may be possible to develop other performance indicators.

Indicator - *The Office of the Ombudsman has a Mission Statement and Goals which are communicated to the public.*

Result - *The Mission Statement and Goals are communicated through public education and orientation initiatives by the Ombudsman and staff and are published in the Annual Report.*

Many factors can affect the length of time it takes to complete an investigation. The time involved can vary from a few days to in excess of a year. During this reporting period, 2% of the investigations took in excess of one year to complete. Some of the factors that affect the time involved include the availability of information from the client or the government organization, the number and complexity of the issues involved in the complaint, the resources available, and the accessibility of departmental officials. Notwithstanding these factors, the Office has identified targets for completing investigations which relate to the majority of the complaints.

Indicator - *The percentage of complaint files closed within 30 calendar days of the date on which the complaint was received.*

Target - *60%*

Result - *A detailed review of the complaints processed during this period indicates that 67% of the complaint files were closed within 30 calendar days. This compares to 57% last year.*

Indicator - *The percentage of complaint files closed within 90 calendar days of the date on which the complaint was received.*

Target - *80%*

Result - *An analysis of the complaints processed during this period indicates that 93% of the files were closed within 90 calendar days. This compares to 84% last year.*

As indicated elsewhere in this report, many of the people who contact this Office have complaints and concerns that do not fall within our jurisdiction. In some instances, it is only after giving some attention to the matter that it can be determined that the matter is outside this Office's authority to conduct an investigation. All persons who contact this Office are informed if we can investigate the matter which they have brought to our attention. Where this Office does not have the authority to investigate a matter, staff are often able to be of assistance by providing information or by referring the person to an appropriate contact to have the complaint addressed.

This Office has identified a target for responding to those persons who have contacted our Office for assistance in instances where an investigation is not within our authority.

Indicator - *The percentage of inquiries, requests for information and complaints that are not within this Office's jurisdiction which are processed within 7 calendar days.*

Target - *75%*

Result - *An analysis of inquiries, requests for information, and complaints that are not within this Office's jurisdiction shows that 81% were processed within 7 calendar days. This compares to 71% last year.*

Over the last several years, this Office has made a concerted effort to reduce the period of time involved in conducting an investigation and thus the number of complaint files "carried over" from one year into the next. Over the last five years, this Office has reduced the "carried over" files by approximately 70%.

This Office has identified a target in respect to the number of complaints that are "carried over" and are under investigation at year-end.

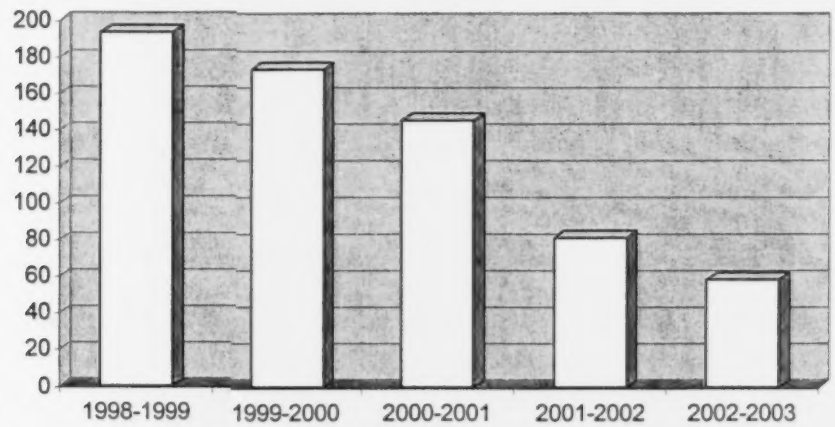
Indicator - *The percentage of complaints under investigation at year-end.*

Target - *8.5% of the number of complaints that are before the Office during the year*

Result - *An analysis of the information contained in this Office's Annual Reports shows the percentage of the complaints that were under investigation at year-end to be as follows:*

YEAR	COMPLAINTS UNDER INVESTIGATION AT YEAR-END
1998/1999	10.7%
1999/2000	11.5%
2000/2001	11.7%
2001/2002	8.6%
2002/2003	6.7%

COMPLAINTS UNDER INVESTIGATION AT YEAR-END



FINANCIAL INFORMATION

Budget and actual expenditure for 2001/2002 and 2002/2003 by primary classification is set out in the table below. The approved budget for the 2003/2004 year is presented for comparative purposes.

Staff costs account for approximately 82% of the budget and were underspent by $17,600 in the year ended 31 March 2003. This underspending was the result of an employee being on leave without pay and staff turnover. The Other Services portion of the budget was underspend by $1,100.

The Materials and Supplies and Property and Equipment components of the budget were overspent by $2,300 and $7,500 respectively. The Office used a portion of the savings in staff costs to support additional costs for resource material, and for computer software and hardware.

	2003/2004	2002/2003		2001/2002	
	Budget	Budget	Actual	Budget	Actual
Wages and Benefits	531.7	520.7	503.1	520.7	506.6
Other Services	74.5	58.1	57.0	58.1	55.8
Materials and Supplies	12.5	8.0	10.3	7.0	8.5
Property and Equipment	14.3	38.2	45.7	15.2	23.3
	633.0	625.0	616.1	601.0	594.2

Budget and actual expenditure (thousands of dollars)

FINANCIAL INFORMATION

Budget and actual expenditure for 2001/2002 and 2002/2003 by primary classification is set out in the table below. The approved budget for the 2003/2004 year is presented for comparative purposes.

Staff costs account for approximately 82% of the budget and were underspent by $17,600 in the year ended 31 March 2003. This underspending was the result of an employee being on leave without pay and staff turnover. The Other Services portion of the budget was underspend by $1,100.

The Materials and Supplies and Property and Equipment components of the budget were overspent by $2,300 and $7,500 respectively. The Office used a portion of the savings in staff costs to support additional costs for resource material, and for computer software and hardware.

	2003/2004	2002/2003		2001/2002	
	Budget	Budget	Actual	Budget	Actual
Wages and Benefits	531.7	520.7	503.1	520.7	506.6
Other Services	74.5	58.1	57.0	58.1	55.8
Materials and Supplies	12.5	8.0	10.3	7.0	8.5
Property and Equipment	14.3	38.2	45.7	15.2	23.3
	633.0	625.0	616.1	601.0	594.2

Budget and actual expenditure (thousands of dollars)

STATISTICAL TABLE 2002/2003

OUTCOME OF COMPLAINTS RECEIVED IN 2002/2003 AND INVESTIGATIONS CONTINUED FROM 2001/2002

Departments/ Agencies/ Acts	Total	Resolved	Partially Resolved Referral Given/ Information Provided	Not Substantiated	Discontinued by Client/ Ombudsman	Under Investigation at Year End
Agriculture, Fisheries and Aquaculture	2	1	-	1	-	-
Business NB	2	-	-	1	1	-
Civil Service Act	48	7	-	23	12	6
Education	43	9	18	12	2	2
Environment and Local Government	39	8	11	14	3	3
Finance	1	-	-	1	-	-
Family and Community Services	213	45	76	41	42	9
Health and Wellness	54	13	16	16	4	5
Justice	5	3	1	-	1	-
Natural Resources	5	-	2	1	2	-
NB Liquor Corporation	-	-	-	-	-	-
NB Power Corporation	37	10	15	7	3	2
Office of Human Resources	5	2	2	-	-	1
Official Languages	2	1	-	1	-	-
Protection of Personal Information Act	-	-	-	-	-	-
Public Safety	293	39	75	130	27	22
Right to Information Act	9	4	1	2	1	1
Service New Brunswick	8	1	-	2	4	1
Supply and Services	-	-	-	-	-	-
Training and Employment Development	28	4	10	9	1	4
Transportation	26	6	9	9	1	1
Workplace Health, Safety and Compensation Commission	57	5	23	19	8	2
Total	**877***	**158**	**259**	**289**	**112**	**59**

*This number includes 82 investigations which were continued from the previous year.

TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2002/2003. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 15 complaints are set out in the tables below.

Education

	2002/2003	2001/2002
Administration	7	6
Transportation	7	10
Children With Special Needs	6	2
Student Loans	5	7
Employment	4	3
Student Transfer	3	2
Suspensions	3	3
Curriculum/Testing	2	3
Complaints Regarding Staff	2	7
French Immersion Program	1	-
Heritage	1	-
Total	**41**	**43**

Environment and Local Government

	2002/2003	2001/2002
Property Issues	8	4
Roads / Streets	6	4
Administration	4	7
Employment	4	2
Water/Sewage	3	6
Municipal By-laws	2	4
Permits/Licenses	2	2
Pollution	2	1
Complaints Regarding Staff	2	-
Zoning	1	4
Unsightly Premises	1	1
Expropriation	1	1
Total	**36**	**36**

Family and Community Services

	2002/2003	2001/2002
Income Assistance Benefits		
Discontinued / Reduced	20	24
Denied	19	23
Amount / Calculation	14	8
Eligibility Criteria	14	6
Long Term Needs	7	6
Repayment	4	12
Delay	4	10
Subtotal.....	82	89
Housing Units		
Repairs	12	10
Availability	11	7
Evictions	10	9
Inspections	5	4
Tenant Rights	4	-
Transfers	2	10
Subtotal.....	44	40
Complaints Regarding Staff	15	25
Administration	14	11
Special Benefits	11	14
Health Card	10	12
Protection Services	6	8
Heat Supplement	6	2
Adoption	5	4
Medical Issues	3	4
Training/Work Programs	3	2
Loans / Grants-Housing	2	4
Nursing Homes/Residential Services	2	-
Employment	1	1
Appeal Board	-	9
Appliances/Furniture	-	3
Total	**204**	**228**

Health and Wellness

	2002/2003	2001/2002
Mental Health	13	16
Hospital Corporations	6	4
Employment	5	2
Administration	4	2
Complaints Regarding Staff	4	4
Medicare	4	2
Permits / Licenses	3	3
Special Needs Programs	3	3
Placement Services	2	3
Vital Statistics	2	2
Public Health	1	1
Adoption	1	1
Prescription Drug Program	1	-
Addiction Services	-	1
Total	**49**	**44**

NB Power Corporation

	2002/2003	2001/2002
Service Issues	21	14
Payment Schedules	6	7
Billing-Amount / Calculation	3	4
Security Deposit	3	2
Administration	1	2
Damage Claims	1	1
Total	**35**	**30**

Public Safety

	2002/2003	2001/2002
Permits / Licenses	13	9
Administration	2	1
Complaints Regarding Staff	1	4
Coroner Services	1	1
Emergency Measures	-	1
Employment	-	7
Other	1	1
Total	**18**	**24**

Training and Employment Development

	2002/2003	2001/2002
Human Rights Procedures	11	13
Administration	3	2
Community College – Programs	3	2
Community College – Admission Procedures	2	-
Complaints Regarding Staff	2	1
Grants - Loans	2	-
Employment	1	1
Community College – Testing	-	1
Total	**24**	**20**

Transportation

	2002/2003	2001/2002
Road / Bridge Maintenance	9	11
Employment	5	3
Damage Claims	4	1
Access / Right of Way	3	3
Property Issues	2	1
Administration	1	2
Expropriation Procedures	1	-
Complaints Regarding Staff	-	2
Permits / Licenses	-	1
Total	**25**	**24**

Workplace Health, Safety and Compensation Commission

	2002/2003	2001/2002
Compensation		
Discontinued / Reduced	16	11
Amount / Calculation	7	4
Long-term Disability Benefits	-	1
Subtotal.....	23	16
Appeals Tribunal	13	6
Claim Denied	5	6
Administration	4	3
Medical Payments	3	3
Deeming	2	4
Complaints Regarding Staff	2	7
Retraining	2	-
Medical Rehabilitation	1	-
Permanent Partial Impairment	-	1
Total	**55**	**46**

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Verbal and Written Complaints and Requests for Information

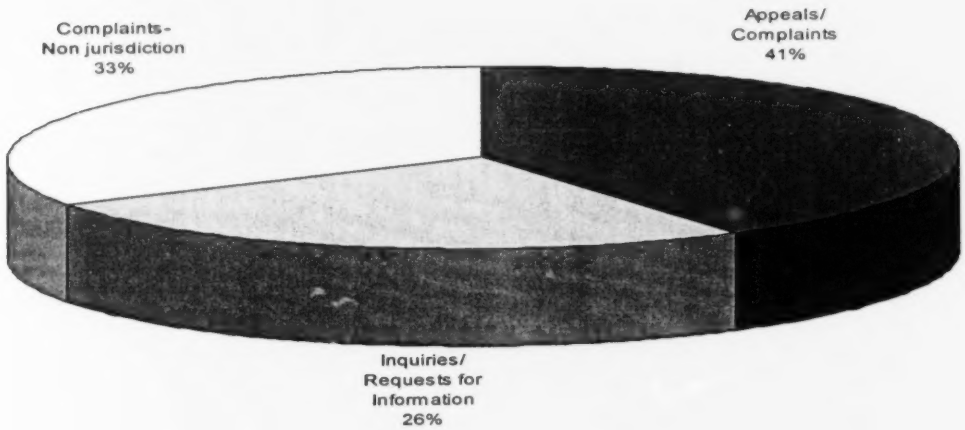
	2002/2003	2001/2002
Health Issues		
Prescriptions Requested or Denied	29	36
Request to see Nurse / Doctor	16	13
Dental	14	14
Request to go to Hospital	9	10
Glasses, Eye Care	3	2
Special Diet	2	3
Threat of Suicide	2	1
Physiotherapy	1	1
Mental Health	-	2
Medical Appliance	-	2
Subtotal	76	84
Living Conditions		
Clothing and Bedding	8	6
Cleanliness	7	7
Food	7	6
Heat and Ventilation	3	2
Overcrowding	2	-
Smoking	1	7
Maintenance and Repairs	1	5
Other	1	1
Subtotal	30	34

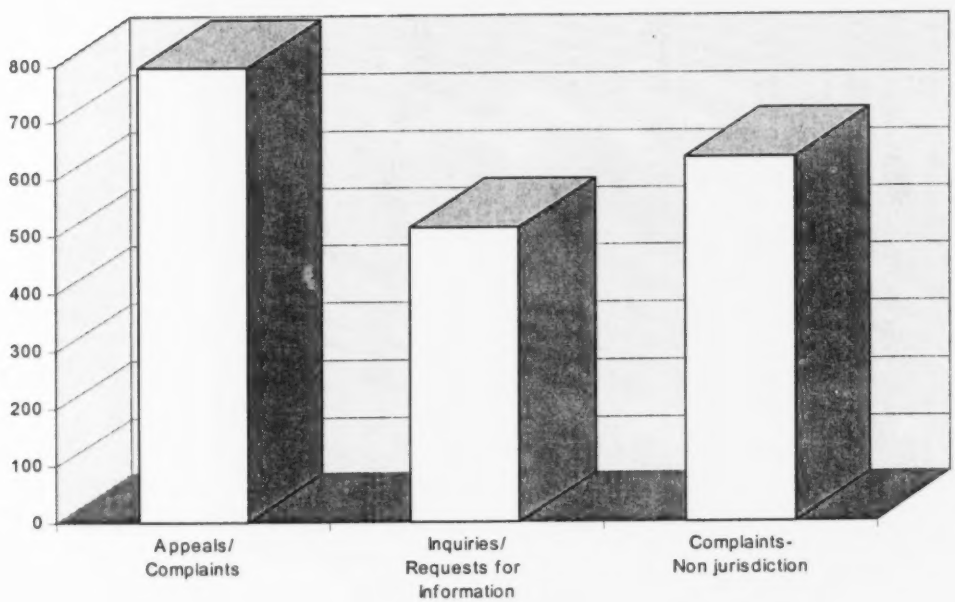
Administration	17	10
Temporary Absence Program	14	15
Discipline	13	11
Personal / Inmate Property	12	12
Classification / Transfer	11	19
Request for House Arrest	11	10
Visiting Privileges	11	7
Recreation	9	8
Placement within Institution	8	8
Program Privileges	6	7
Telephone Use	5	7
Correspondence	4	4
Sentence / Remission Calculation	4	7
Use of Restraints	4	2
Contraband	2	1
Segregation	2	1
Staff Conduct and Deportment	2	8
Threatened by Presence of Other Inmates	2	2
Request Form	1	1
Official Languages – Service	1	1
Requests for Items Denied	-	2
Others	1	-
Abandoned By Inmate	7	11
Subtotal	**253***	**272***
Information Requests	33	19
Non Jurisdiction		
Physical Assault	10	1
Courts	2	4
Parole	1	-
Legal Aid	-	2
Sexual Assault	-	1
Total	**299**	**299**

*Sometimes a number of inmates join together to lodge a group complaint. Group complaints relate to areas of common interest such as living conditions, food, smoking or recreation. In this year, the Office received 3 group complaints from inmates.

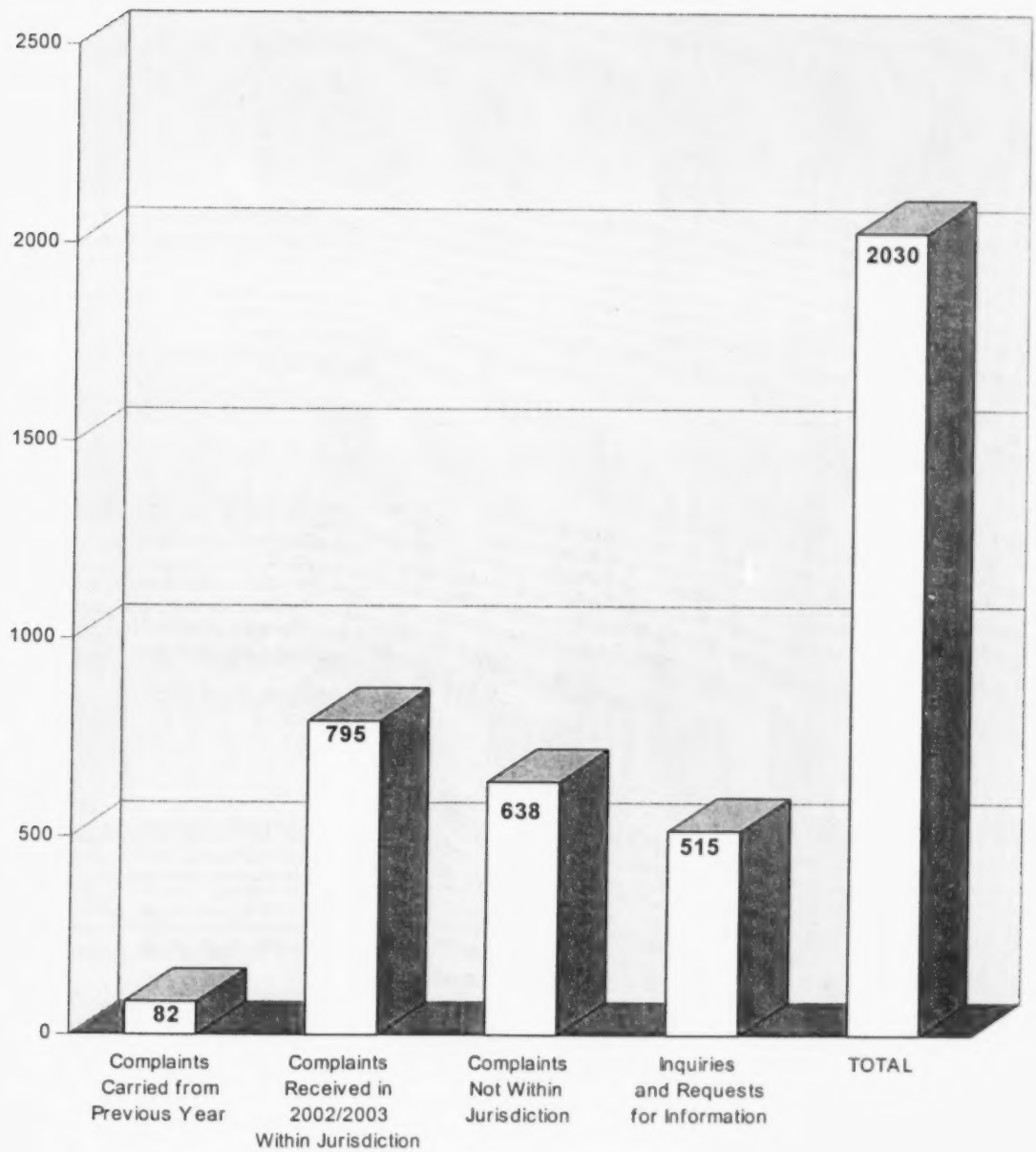
CHARTS

COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION RECEIVED IN 2002/2003

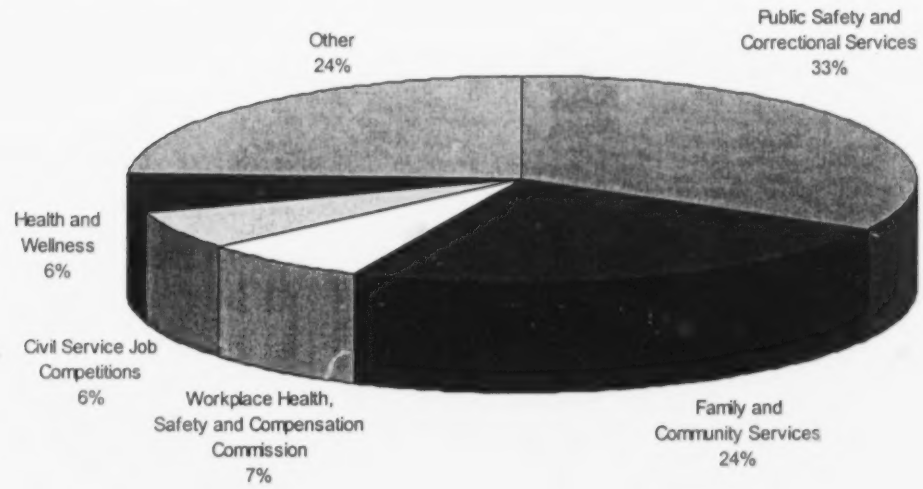


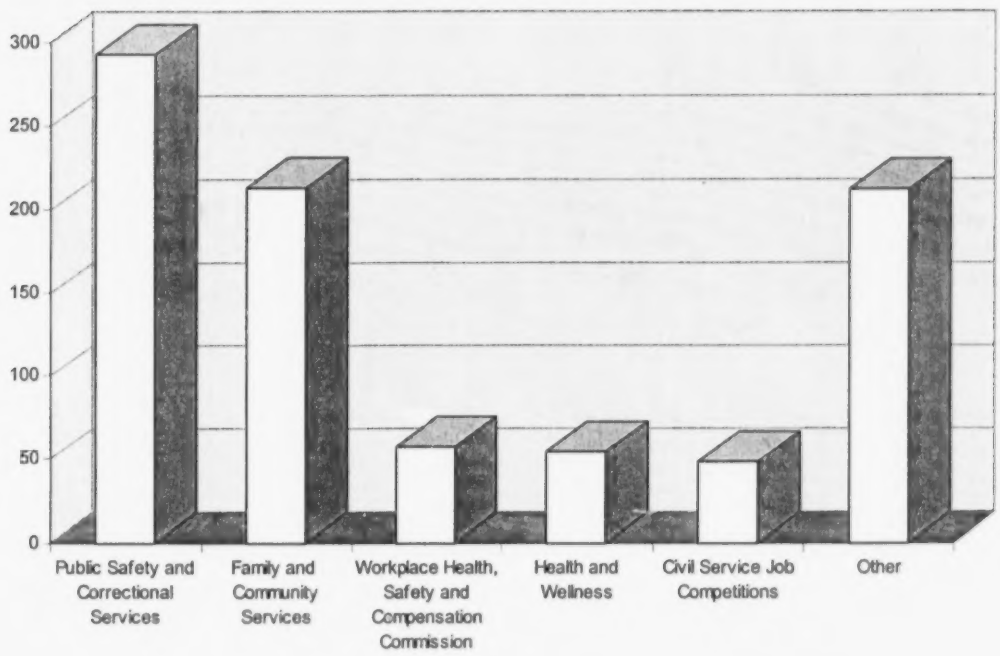


TOTAL OF COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION BEFORE THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN 2002/2003

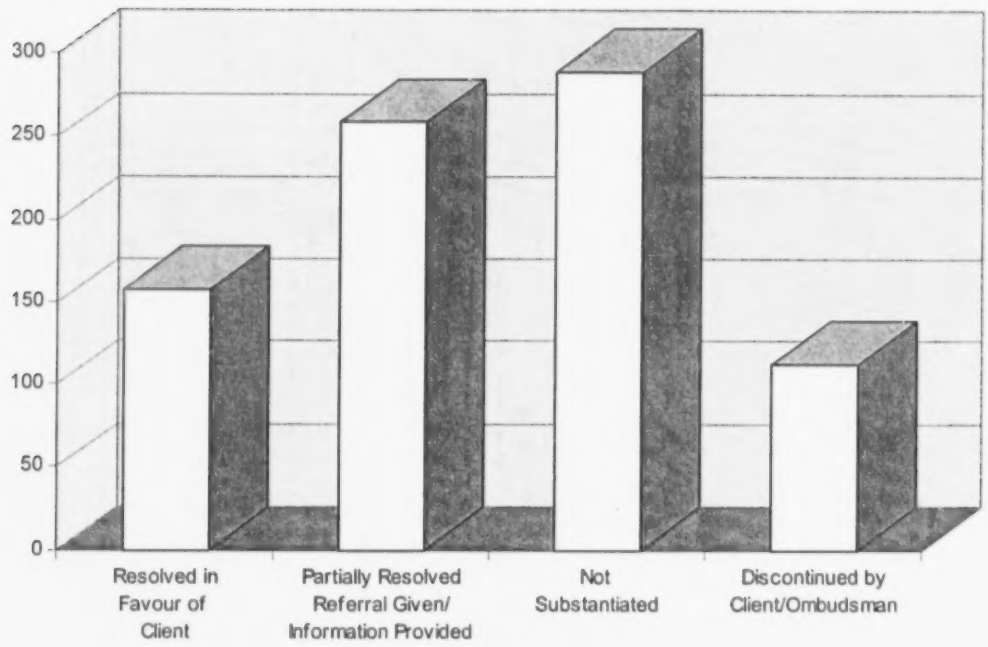


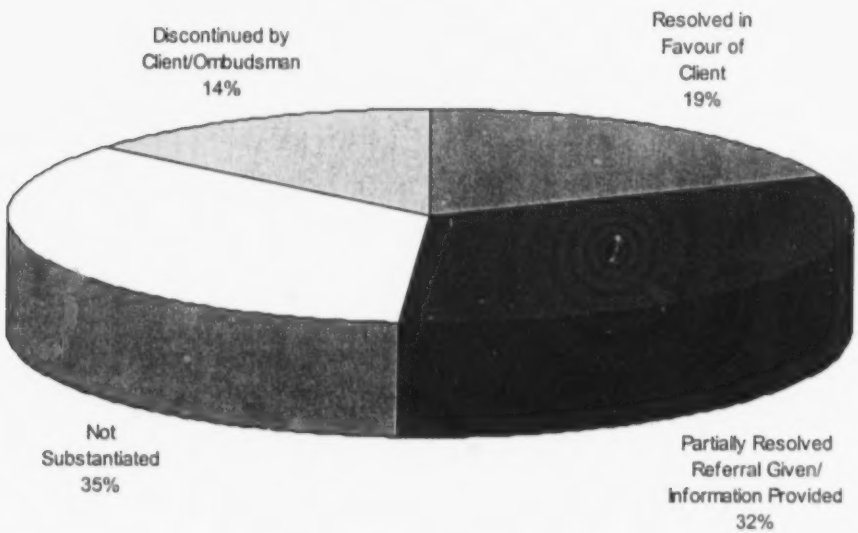
FIVE MAJOR SOURCES OF COMPLAINTS



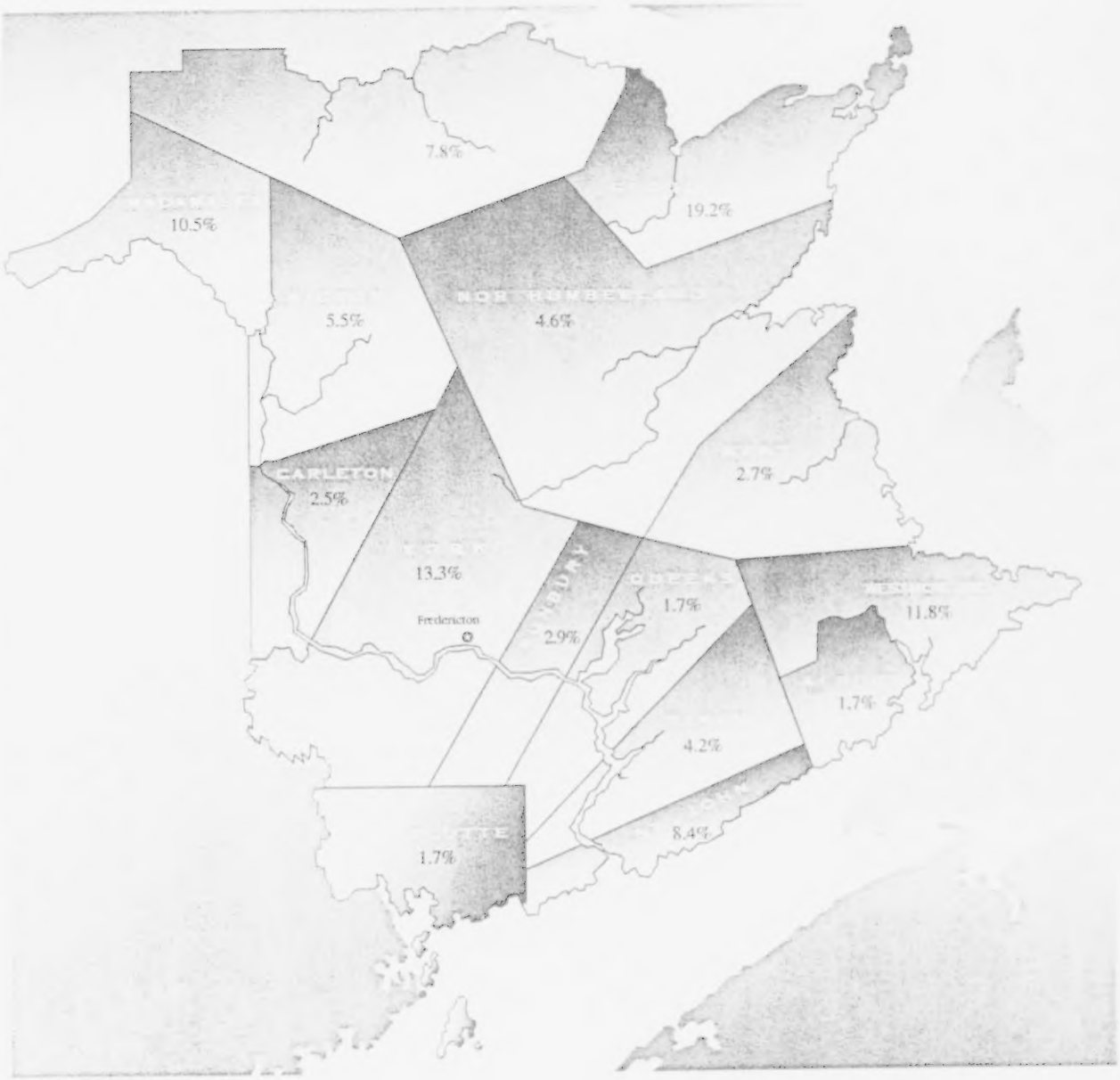


OUTCOME OF COMPLAINTS



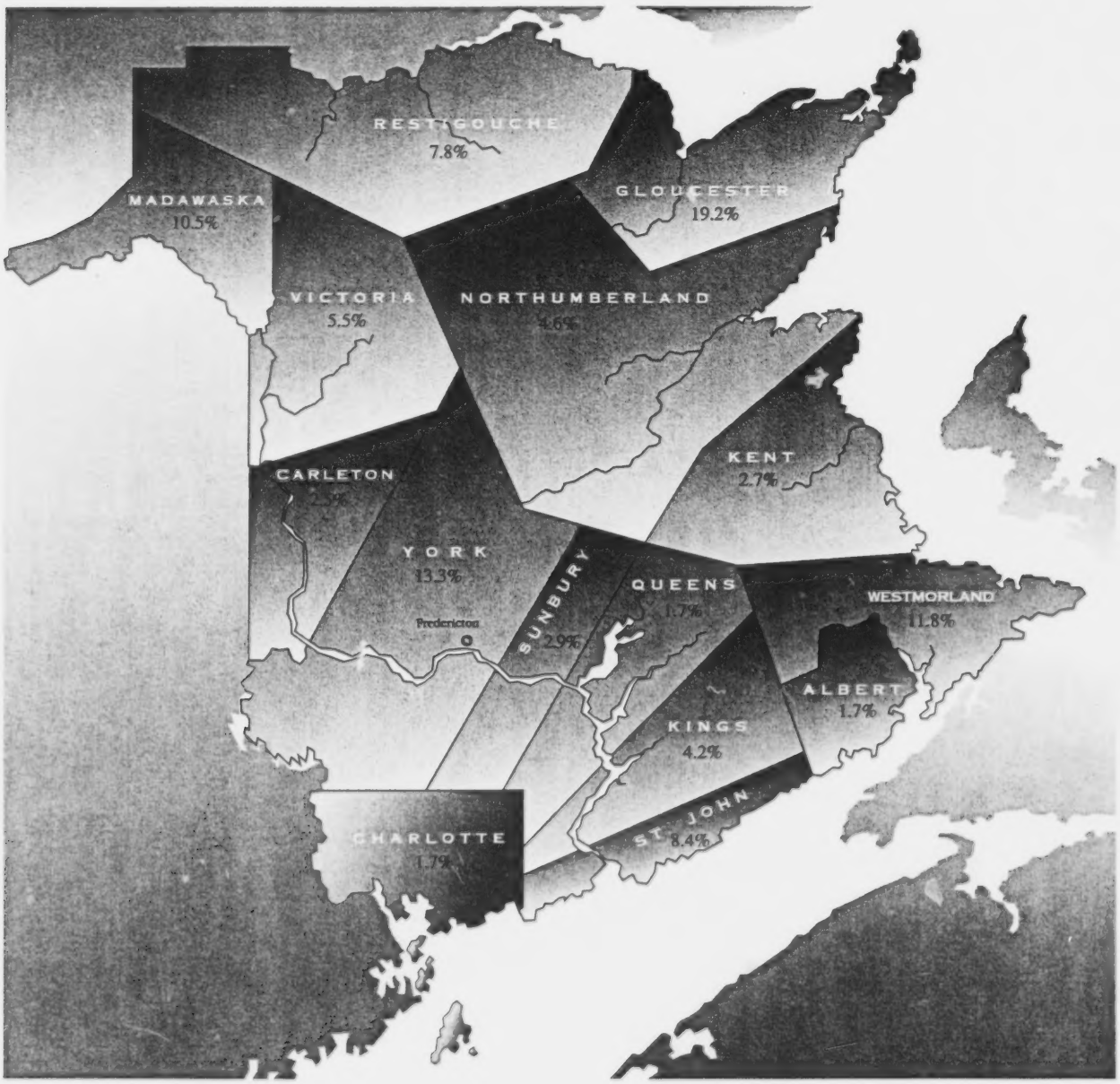

Discontinued by Client/Ombudsman 14%
Resolved in Favour of Client 19%
Not Substantiated 35%
Partially Resolved Referral Given/ Information Provided 32%

GEOGRAPHIC LOCATION OF COMPLAINTS



Note: Out of Province 1.5%
Does not include complaints from Correctional Institutions
Map Source: Communications New Brunswick

GEOGRAPHIC LOCATION OF COMPLAINTS



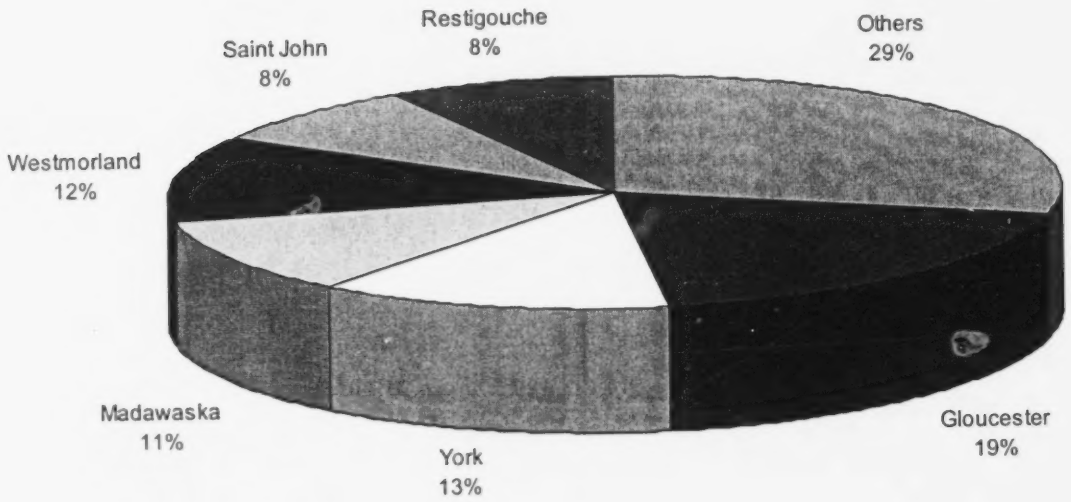
Note: Out of Province 1.5%
Does not include complaints from Correctional Institutions
Map Source: Communications New Brunswick

POPULATION AND COMPLAINTS BY COUNTY

County	Population	Percentage of Population	Percentage of Complaints
Albert	26 749	3.7	1.7 (1.3)
Carleton	27 184	3.7	2.5 (2.5)
Charlotte	27 366	3.8	1.7 (3.1)
Gloucester	82 929	11.4	19.2 (17.1)
Kent	31 383	4.3	2.7 (2.0)
Kings	64 208	8.8	4.2 (3.8)
Madawaska	35 611	4.9	10.5 (11.3)
Northumberland	50 817	7.0	4.6 (5.9)
Queens	11 862	1.6	1.7 (1.3)
Restigouche	36 134	5.0	7.8 (8.1)
Saint John	76 407	10.5	8.4 (9.4)
Sunbury	25 776	3.5	2.9 (3.2)
Victoria	21 172	2.9	5.5 (4.3)
Westmorland	124 688	17.1	11.8 (9.2)
York	87 212	12.0	13.3 (15.6)
	729 498	**100**	**98.5 (98.1) ***

Notes: Population from 2001 Census
Does not include complaints from correctional institutions
(2001/2002 % in brackets)
**Out of Province – 1.5% (1.9%)*

GEOGRAPHIC LOCATION OF COMPLAINTS



Note: Does not include complaints from correctional institutions

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Province du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL

2002/2003

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Province du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL

2002/2003

Rapport annuel 2002/2003

Publié par :
Bureau de l'Ombudsman
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Décembre 2003

ISBN 1-55396-232-X

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 18 décembre 2003

L'honorable Bev Harrison
Président
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente - sixième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** et l'article 36 de la ***Loi sur la Fonction publique***, pour la période allant du 1er avril 2002 au 31 mars 2003.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mon profond respect.

L'Ombudsman,

Ellen E. King

Ellen E. King

Pour joindre votre Ombudsman

Écrivez au :	**Bureau de l'Ombudsman** **767, rue Brunswick** **C.P. 6000** **Fredericton (N.-B.)** **E3B 5H1**
Téléphone :	**(506) 453-2789** **Les appels à frais virés sont acceptés**
Télécopieur :	**(506) 453-5599**
Courriel :	**nbombud@gnb.ca**
En personne :	**Pour prendre rendez-vous** **Téléphone (506) 453-2789**
Site Web :	**www.gnb.ca Mot clé: Ombudsman**

Énoncé de mission

En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau de l'Ombudsman a pour mission de veiller à ce que les citoyens soient desservis de façon uniforme et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.

Contenu

	Page
Énoncé de mission	3
Message de l'Ombudsman	5
Responsabilités législatives	10
Objectifs	13
Statistiques 2002-2003	14
L'Ombudsman	16
Plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***	17
Traitement des plaintes – organigramme	19
Appels et plaintes déposés en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***	20
Renvois en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***	22
Plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***	23
Établissements correctionnels	24
Indicateurs de rendement	26
Informations financières	29
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	30
Genres de plaintes par ministère	31
Tableaux	40

Contenu

	Page
Énoncé de mission	3
Message de l'Ombudsman	5
Responsabilités législatives	10
Objectifs	13
Statistiques 2002-2003	14
L'Ombudsman	16
Plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***	17
Traitement des plaintes – organigramme	19
Appels et plaintes déposés en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***	20
Renvois en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***	22
Plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***	23
Établissements correctionnels	24
Indicateurs de rendement	26
Informations financières	29
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	30
Genres de plaintes par ministère	31
Tableaux	40

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

À titre d'Ombudsman du Nouveau-Brunswick, j'ai l'honneur de présenter mon dernier rapport annuel. Le mandat, que je remplis depuis dix ans, a pris fin le 8 juin dernier, mais j'ai accepté de rester en poste jusqu'à ce qu'un remplaçant soit nommé. Cela a été un grand honneur pour moi et un privilège d'avoir eu l'occasion d'être au service de la population du Nouveau-Brunswick par le biais du bureau de l'Ombudsman. Depuis sa création par une loi en 1967, je suis la cinquième personne à occuper ce poste.

J'accueille avec plaisir Monsieur Bernard Richard qui a été nommé pour me remplacer à titre d'Ombudsman, à partir du 3 janvier 2004. Monsieur Richard apporte avec lui l'expérience de plusieurs années de travail consacrées aux services publics. La province sera bien servie avec Monsieur Richard comme Ombudsman.

Pendant mon mandat, la compétence législative du bureau a été étendue pour inclure de nouvelles responsabilités en vertu de la *Loi sur la Fonction publique* et, plus récemment, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. De tous les bureaux d'Ombudsman, celui du Nouveau-Brunswick joue un rôle unique au Canada en ce sens qu'il a non seulement les responsabilités traditionnelles d'un Ombudsman, mais également le pouvoir de tenir des enquêtes et d'entendre des appels conformément à la *Loi sur la Fonction publique*. De plus, seules deux autres provinces du Canada allient des responsabilités relevant de la *Loi sur le droit à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* avec les responsabilités sous la *Loi sur l'Ombudsman*.

Comme la fin de mon mandat approchait, on m'a souvent demandé quelles sont les qualités et les caractéristiques essentielles d'un Ombudsman. En réponse, j'ai indiqué qu'il faut posséder de bonnes aptitudes d'écoute et demeurer impartial, indépendant et objectif. Le respect de la confidentialité est aussi un élément essentiel. Mon approche personnelle en menant des enquêtes et en réglant des différends consistait à utiliser une approche non accusatoire, informelle et de bon sens, en plus de faire preuve de persuasion dans les relations avec les gens.

En 2002-2003, le bureau a reçu 1 948 plaintes, questions et demandes de renseignements, ce qui représente une légère baisse de 1,9 p. 100 par rapport à l'année précédente. Au cours des cinq dernières années, le nombre de plaintes, de questions et de demandes de renseignements a diminué de 37 p. 100. Cette tendance à la baisse ne se voit pas qu'au Nouveau-Brunswick. En fait, elle a été observée par de nombreux autres bureaux d'Ombudsman au Canada. Comme je le

mentionne dans le rapport annuel de 2001-2002, bien qu'il ne soit pas possible de justifier la diminution du nombre de plaintes, je crois qu'il peut y avoir de nombreux facteurs contributifs. Ces facteurs sont décrits aux pages 6 et 7 de ce même rapport.

Cette année, le nombre de plaintes sur lesquelles le bureau était habilité à enquêter a diminué de 1,7 p. 100 (14 plaintes de moins que l'an passé) tandis que le nombre de plaintes qui n'étaient pas du ressort du bureau a chuté de 12,2 p. 100 (89 de moins que l'an passé). Par contre, le nombre de questions et de demandes de renseignements auxquelles le bureau a répondu durant cette période a augmenté de 14,4 p. 100 (65 de plus).

En raison de la durée d'enquête de certaines plaintes, et parce que des plaintes peuvent être déposées vers la fin de la période de référence, il y aura toujours quelques plaintes en cours d'enquête à la fin de l'année. Cela étant dit, le bureau fait de sérieux efforts pour diminuer le délai d'exécution des enquêtes et, du même coup, le nombre de dossiers de plaintes « reportées » d'une année à l'autre. Au début de cette année, 82 plaintes étaient en cours d'enquête, et, à la fin de l'année, 59 dossiers demeuraient ouverts. Au cours des cinq dernières années, le bureau a réduit le nombre de dossiers « reportés » de 194 à 59, ou de 10,7 p. 100 à 6,7 p. 100 du nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête pendant l'année.

Les indicateurs de rendement jouent un rôle important dans l'évaluation et la surveillance du rendement. C'est la deuxième année que des indicateurs servent à mesurer le rendement en ce qui a trait au traitement des plaintes, des questions et des demandes de renseignements. Bien que des données précises soient fournies à la rubrique « Indicateurs de rendement », je suis heureuse de pouvoir mentionner que le bureau a dépassé les objectifs fixés pour chacune des mesures établies. Le défi de ce bureau sera de maintenir ce niveau de rendement et établir d'autres mesures qui aideront à fixer les objectifs à l'avenir. Il est noté ailleurs dans ce rapport que les indicateurs de rendement sont plus révélateurs si on les examine continuellement sur plusieurs années. Même si les indicateurs de rendement restent les mêmes, les objectifs peuvent être changés. Le nouveau système de gestion des cas permettra dorénavant d'accéder rapidement et facilement aux données, un net avantage pour modifier les objectifs et élaborer d'autres indicateurs de rendement.

Cette année, plusieurs projets ont été réalisés. Grâce à l'excellent travail du personnel, le bureau a pu mener à bien ces activités supplémentaires sans que le service à la population en souffre. Je trouve d'autant plus important de souligner ces efforts car, pendant l'année, le personnel du bureau a été réduit par les départs

naturels et des congés de maladie prolongés. Vous remarquerez ci-dessous un aperçu de ces projets. Le grand public, les employés des ministères et autres organismes gouvernementaux, les clients du bureau et le bureau lui-même profiteront de leur réalisation.

Comme l'indique le rapport de l'année dernière, le bureau avait entrepris, avec l'aide du personnel des Services gouvernementaux de l'informatique du ministère de l'Approvisionnement et des Services, une étude portant sur le matériel et les logiciels qui pourraient répondre aux exigences en matière de renseignements. Une demande de propositions pour le logiciel a été publiée, mais le bureau a été déçu de la réponse. Finalement, il a été décidé d'étudier la possibilité d'utiliser le système de gestion des cas, créé par Ombudsman Ontario, si ce dernier consentait à l'adapter pour répondre aux besoins du bureau. L'Ombudsman de l'Ontario, Monsieur Clare Lewis, c.r., a généreusement accepté de demander à des cadres supérieurs de son bureau d'évaluer nos besoins afin d'adapter la version légère du système de gestion des cas.

L'adaptation du logiciel a été effectuée par le spécialiste technique d'Ombudsman Ontario, qui en était le développeur. Il a été mandaté pour installer le logiciel dans notre bureau et pour former notre personnel. Je tiens à remercier l'Ombudsman de l'Ontario et son personnel de leur collaboration et de leur soutien technique. Nous avons maintenant un outil de gestion de cas très utile qui permettra au personnel d'améliorer ses services aux clients et qui facilitera la préparation de rapports.

Au fil de la mise à niveau du système, il devenait évident que, vu les ressources restreintes du bureau, les services de soutien informatique, du réseau et des bases de données devraient être achetés à l'externe. Plusieurs possibilités ont été envisagées, avec l'aide et les conseils du personnel du ministère de l'Approvisionnement et des Services. C'est ainsi que le bureau a signé un accord avec le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi pour fournir sur place des services de soutien en matière de technologie de l'information.

Une de mes fonctions consiste à recevoir et à examiner les demandes relevant de la *Loi sur le droit à l'information*. Je partage cette responsabilité avec la Cour du Banc de la Reine. Si une personne n'obtient pas les renseignements demandés du ministre approprié, elle peut recourir aux services de l'Ombudsman ou de la cour. D'après mon expérience de l'examen des demandes d'information, il a été noté que les employés des ministères et organismes pourraient bénéficier de renseignements supplémentaires en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, dans l'exercice de leurs fonctions.

Le bureau a donc entrepris d'annoter les décisions judiciaires des tribunaux du Nouveau-Brunswick relativement à la *Loi sur le droit à l'information* et de la Cour suprême du Canada sur des lois similaires. Les décisions rendues par la Cour suprême permettent de mieux comprendre l'approche générale de l'interprétation de la *Loi sur le droit à l'information* au Nouveau-Brunswick.
Monsieur John P. McEvoy, professeur de droit à l'Université du Nouveau-Brunswick, avec l'aide de trois étudiants de la faculté de droit, a été mandaté pour mener ce dossier à bien au début de la prochaine année. Le document sera distribué aux ministères et organismes visés par la *Loi sur le droit à l'information*. Cette tâche arrive à propos puisque la *Loi sur le droit à l'information* a obtenu la sanction royale le 28 juin 1978 et l'année 2003 marque donc son 25^{e} anniversaire.

Au Nouveau-Brunswick, depuis 1984, les appels relevant de la *Loi sur la Fonction publique* sont interjetés auprès d'un décideur indépendant. En janvier 1994, le bureau de l'Ombudsman a commencé à entendre les appels des employés de la fonction publique qui contestaient une nomination sous prétexte qu'on n'avait pas respecté l'aspect « au mérite » dans la sélection des candidats. Les audiences ne sont pas des situations habituelles pour les employés qui souhaitent faire appel ou pour ceux qui défendent un appel. Le bureau reconnaît que les commissions d'examen, les appelants éventuels et toute autre personne participant à un processus d'appel bénéficierait d'avoir accès à des décisions précédentes dans les cas d'appels interjetés en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*. Il a donc été décidé de rendre disponible une annotation sur les décisions rendues dans les appels relevant de la *Loi sur la Fonction publique* pour faciliter l'application du principe du mérite. Monsieur John P. McEvoy, professeur de droit à l'Université du Nouveau-Brunswick, a été mandaté pour préparer cette annotation. Il a semblé opportun d'inclure dans cette étude la jurisprudence des tribunaux du Nouveau-Brunswick en ce qui a trait à la *Loi sur la Fonction publique*. Deux étudiants en droit ont assisté Monsieur McEvoy pour cette étude. *La Loi sur la Fonction publique du Nouveau-Brunswick - Annotée de 1994 à 2003* sera distribuée aux ministères et organismes visés par cette loi, et les personnes qui envisagent d'interjeter appel pourront s'y référer.

Cette année, le bureau a créé un site Web donnant accès à des renseignements sur le bureau et ses responsabilités. Les personnes qui veulent en savoir davantage sur le bureau devraient y trouver réponse à bon nombre de leurs questions. En fait, le site a été consulté à quelque 2 700 reprises par mois durant les quatre premiers mois.

En 2002, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a adopté la nouvelle *Loi sur les langues officielles*, incluant une disposition prévoyant la nomination d'un commissaire aux langues officielles et la création d'un bureau permettant au commissaire de remplir ses fonctions. Auparavant, les plaintes se rapportant aux langues officielles étaient déposées à la Direction des langues officielles du ministère des Finances, puis transmises au bureau de l'Ombudsman à défaut d'un règlement. Des modifications législatives permettant la nomination d'un commissaire et son entrée en fonctions le 1er avril 2003, c'est Monsieur Michel Carrier, c.r., qui a été la première personne nommée à ce poste et l'annonce en a été faite avant cette date. Je souhaite la bienvenue au commissaire parmi les agents de l'Assemblée législative et je suis heureuse qu'il assume des responsabilités de protecteur du citoyen au nom des personnes qui formulent des plaintes concernant langues officielles.

En faisant le bilan de mon mandat, je constate que je dois remercier et saluer beaucoup de personnes. Pour commencer, je tiens à remercier les sous-ministres, les administrateurs et le personnel des différents ministères, commissions, organismes, districts scolaires, régies régionales de la santé et municipalités du Nouveau-Brunswick pour leur collaboration lors de la tenue de nos enquêtes. Je tiens aussi à reconnaître et à remercier tout particulièrement les nombreux fonctionnaires qui ont aidé à résoudre les questions litigieuses, une fois qu'elles ont été portées à leur attention. Je tiens aussi à exprimer ma gratitude aux élus provinciaux et municipaux pour leur coopération soutenue.

Finalement, mais à mon avis le plus important, j'aimerais profiter de l'occasion pour remercier tout le personnel, ancien et actuel, qui m'a appuyée pendant toutes ces années. Je suis très fière des réalisations du personnel cette année et je reconnais qu'elles n'auraient pas eu lieu sans leur dévouement et leur engagement. Les gens du Nouveau-Brunswick ont reçu un excellent service de la part du personnel de mon bureau, et j'en suis très reconnaissante. Je remercie également la population du Nouveau-Brunswick qui m'a permis d'être à leur service.

L'Ombudsman,

Ellen E. King

Ellen E. King

RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick a la compétence législative la plus étendue de tous les bureaux provinciaux de l'Ombudsman au Canada.

Le Bureau de l'Ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de cinq lois.

1. ***Loi sur l'Ombudsman***
2. ***Loi sur la Fonction publique***
3. ***Loi sur le droit à l'information***
4. ***Loi sur les archives***
5. ***Loi sur la protection des renseignements personnels***

Comme le montre l'information ci-dessus, le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick a non seulement les responsabilités traditionnelles que lui confère la ***Loi sur l'Ombudsman*** mais également celles qui lui sont attribuées en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, la ***Loi sur le droit à l'information***, la ***Loi sur les archives*** et la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

Loi sur l'Ombudsman

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'Ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'Ombudsman a pour mandat, en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Le Bureau de l'Ombudsman a la compétence pour faire enquête sur les plaintes de nature administrative portées contre les ministères du gouvernement provincial, les municipalités, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant

du gouvernement provincial, y compris les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la ***Loi*** établit que l'Ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

Loi sur la Fonction publique

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'Ombudsman. Par suite d'une modification à la ***Loi sur la Fonction publique***, l'Ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La ***Loi sur la Fonction publique*** confère à l'Ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se font selon le mérite. Plus particulièrement, la ***Loi*** prévoit que l'Ombudsman doit:

- entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations;

- enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relativement à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la ***Loi***, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

Loi sur le droit à l'information

Proclamée en 1980, la ***Loi sur le droit à l'information*** vise à permettre aux citoyens d'accéder à des renseignements de nature publique. Depuis son entrée en vigueur, la ***Loi*** a été modifiée à plusieurs reprises, les modifications portant essentiellement sur les catégories d'exceptions à l'information pour lesquelles le droit à l'information est suspendu.

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, l'Ombudsman doit procéder, dans un délai de 30 jours, à un examen indépendant du refus de divulguer de l'information aux citoyens par les ministères et organismes énumérés dans les règlements d'application de la ***Loi***.

Loi sur la protection des renseignements personnels

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994. À ce moment-là, le Bureau de l'Ombudsman a été désigné l'organisme indépendant chargé de faire enquête sur les plaintes concernant la protection des renseignements personnels.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a adopté une ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** en 1998. La **Loi** a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et a été proclamée le 1er avril 2001.

Loi sur les archives

Le Bureau de l'Ombudsman a des fonctions en vertu de la ***Loi sur les archives*** semblables à celles que lui confère la ***Loi sur le droit à l'information***.

OBJECTIFS

Le Bureau de l'Ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants :

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.

2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.

3. Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

STATISTIQUES 2002/2003

- Le Bureau de l'Ombudsman a reçu au total 1948 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant 2002/2003. De ce nombre, 795 relevaient de la compétence du Bureau; 515 étaient des questions et des demandes de renseignements et 638 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 82 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.

- Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 13 appels en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique***. Dix (10) appels ont été prévus pour des audiences officielles, 4 d'entre eux ont été accueillis et 6 ont été rejetés.

  En 2002/2003, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 27 plaintes officielles de candidats non choisis en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique***.

  De plus, le Bureau de l'Ombudsman a répondu à un nombre de questions et demandes de renseignements concernant la ***Loi***.

- Durant 2002/2003, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 9 requêtes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***.

  De plus, le Bureau a fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.

- En 2002/2003, le Bureau de l'Ombudsman n'a reçu aucune plainte concernant des questions relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'Ombudsman.

  Cependant, le Bureau a reçu un nombre de questions, demandes de renseignements et plaintes concernant la protection de la vie privée mais qui ne relevaient pas du pouvoir d'enquête que lui confère la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

- Au cours de la période visée par le présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu et examiné 1 plainte en ce qui concerne l'administration de la ***Loi sur les langues officielles***.

  De plus, l'enquête d'une plainte, reportée de l'année précédente, a été complétée. Le Bureau de l'Ombudsman a également reçu un nombre de questions et demandes de renseignements relativement aux langues officielles.

- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'Ombudsman a traité 253 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le Bureau a reçu 46 demandes d'information et plaintes des détenus qui ne relevaient pas de la juridiction du Bureau.

L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'approbation de tous les partis politiques de l'Assemblée législative est recherchée avant la nomination d'un Ombudsman.

La ***Loi sur l'Ombudsman*** lui confère le pouvoir d'enquête relativement aux plaintes de nature administrative. Conformément à la ***Loi***, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'Ombudsman sont donc confidentiels.

L'Ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

L'Ombudsman et son personnel **n**'ont **pas** le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les affaires de nature criminelle
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR L'OMBUDSMAN*

Accès

Le Bureau de l'Ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre langue officielle.

Le Bureau de l'Ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

Plaintes

L'Ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

Selon la nature de la plainte, le Bureau peut parfois en arriver à un règlement par voie informelle. Après avoir reçu les détails de la plainte du client, le Bureau communique avec le ministère ou l'organisme en cause pour obtenir plus de renseignements au sujet des circonstances ayant donné lieu à la plainte. Parfois, la plainte est réglée de cette manière. Toutefois, lorsqu'il n'est pas possible d'en arriver à un règlement rapide et qu'une plainte est du ressort de la ***Loi sur l'Ombudsman***, on mène une enquête approfondie et impartiale.

Enquête

Conformément à la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et impartiales sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'Ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la

jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'Ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'Ombudsman cherchera à en arriver à un règlement ou, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'Ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'Ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement qui suit montre la façon habituelle dont le Bureau de l'Ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'Ombudsman.

MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES

Réception des plaintes (écrites et verbales)

↓

Examen des plaintes

↓

Établissement de la compétence

- Relève de notre compétence
- Ne relève pas de notre compétence → Référer à l'autorité compétente. Informer le plaignant par écrit

↓

Tous les recours ont-ils été envisagés ?

- Aucun recours n'a été négligé
- Recours légal possible → Référer au mécanisme de recours approprié. Informer le plaignant par écrit

↓

Ouvrir une enquête → Avertir le chef administratif ou l'un de ses fonctionnaires (au besoin)

↓

Lettre adressée au plaignant ↔ Rencontrer le plaignant ou se rendre sur les lieux (au besoin)

↓

Adresser une requête au chef administratif ou à l'un de ses fonctionnaires pour répondre à la plainte (au besoin)

↓

L'enquêteur recueille et analyse les renseignements ← Réponse du chef administratif ou de l'un de ses fonctionnaires

↓

Considération des données de l'enquête

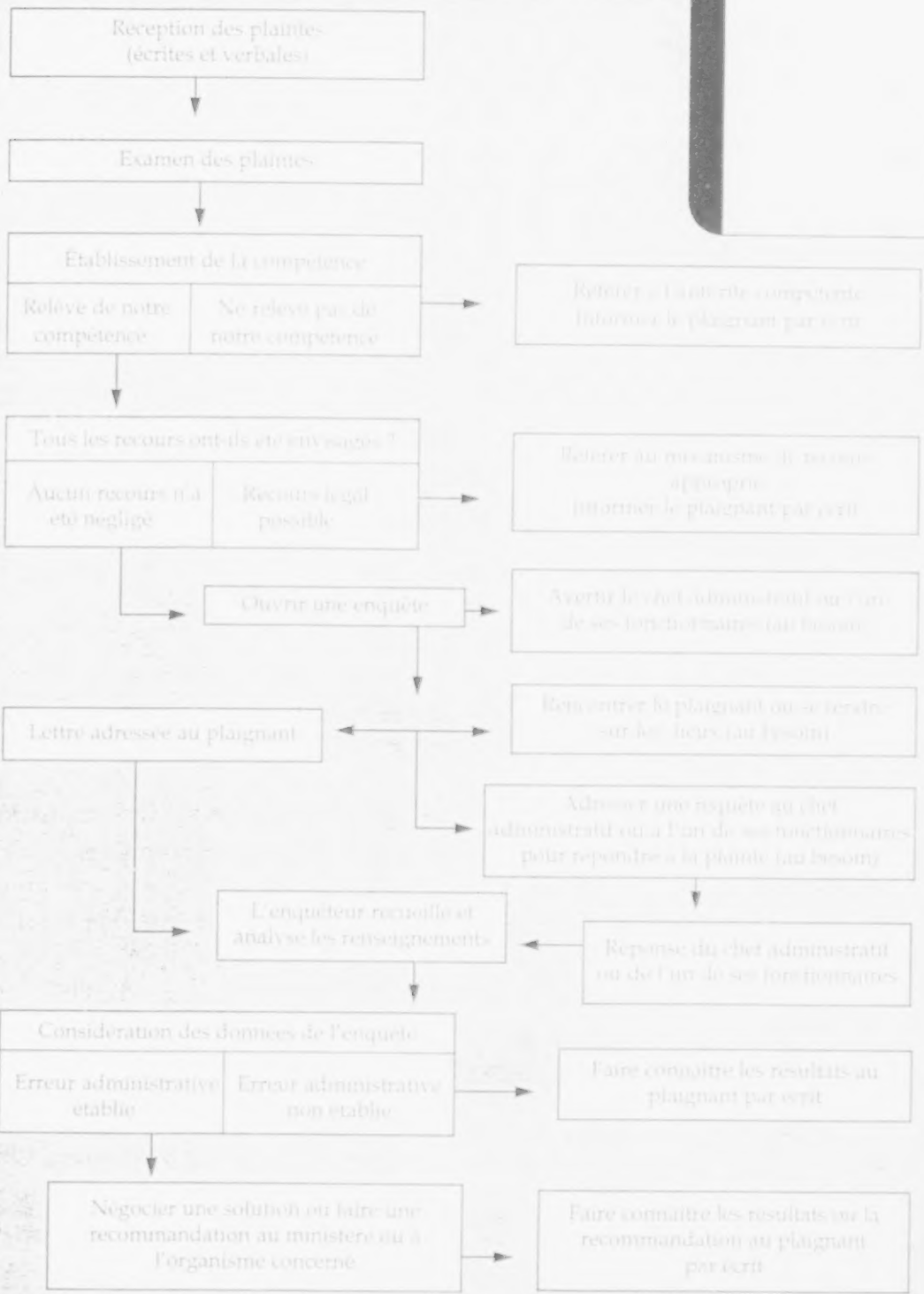
- Erreur administrative établie
- Erreur administrative non établie → Faire connaître les résultats au plaignant par écrit

↓

Négocier une solution ou faire une recommandation au ministère ou à l'organisme concerné → Faire connaître les résultats ou la recommandation au plaignant par écrit

Cet organigramme illustre les démarches habituelles effectuées par le bureau de l'Ombudsman à la suite des plaintes écrites ou verbales. Des exceptions peuvent se produire si l'Ombudsman les juge utiles.

MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES


Réception des plaintes (écrites et verbales)
Examen des plaintes
Établissement de la compétence
Relève de notre compétence
Ne relève pas de notre compétence
Référer à l'autorité compétente, informer le plaignant par écrit
Tous les recours ont-ils été envisagés ?
Aucun recours n'a été négligé
Recours légal possible
Référer au mécanisme de recours approprié, informer le plaignant par écrit
Ouvrir une enquête
Aviser le chef administratif ou l'un de ses fonctionnaires (au besoin)
Lettre adressée au plaignant
Rencontrer le plaignant ou se renseigner sur les lieux (au besoin)
Adresser une requête au chef administratif ou à l'un de ses fonctionnaires pour répondre à la plainte (au besoin)
L'enquêteur recueille et analyse les renseignements
Réponse du chef administratif ou de l'un de ses fonctionnaires
Considération des données de l'enquête
Erreur administrative établie
Erreur administrative non établie
Faire connaître les résultats au plaignant par écrit
Négocier une solution ou faire une recommandation au ministère ou à l'organisme concerné
Faire connaître les résultats ou la recommandation au plaignant par écrit

Cet organigramme illustre les démarches habituelles effectuées par le bureau de l'Ombudsman à la suite des plaintes écrites ou verbales. Des exceptions peuvent se produire si l'Ombudsman les juge utiles.

APPELS ET PLAINTES DÉPOSÉS EN VERTU DE LA *LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE*

En vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, les employés peuvent soumettre leurs appels au Bureau de l'Ombudsman concernant des nominations à des postes de la fonction publique de candidats de l'intérieur ou de l'extérieur de la fonction publique. De même, les candidats non retenus à des concours publics qui n'ont pas qualité d'employé peuvent déposer une plainte auprès du Bureau ayant rapport aux résultats du concours.

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique*** vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'Ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord à la Sous-ministre du Bureau des Ressources humaines ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La ***Loi*** prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'Ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique*** a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes

en vertu de la ***Loi*** servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la ***Loi,*** demander officiellement à la Sous-ministre du Bureau des Ressources humaines ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'Ombudsman dans le délai prescrit par la ***Loi***.

L'Ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations à la Sous-ministre du Bureau des Ressources humaines.

RENVOIS EN VERTU DE LA *LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION*

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information,*** une personne peut adresser au ministre compétent, au sens de la ***Loi***, une demande d'accès à des informations contenues dans un ou plusieurs documents. Lorsque le ministre ne fournit pas l'information demandée ou n'est pas en mesure de le faire, le requérant peut recourir aux services de l'Ombudsman ou à un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsque le Bureau est saisi d'une demande d'information, l'Ombudsman est tenu, en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, d'examiner l'affaire qui lui a été soumise dans les 30 jours suivants la réception de la demande de recours.

La ***Loi*** autorise l'Ombudsman à examiner l'information que le ministre a refusé de communiquer, si celle-ci existe, et cette consultation doit être menée à titre confidentiel.

Pour déterminer si l'information devrait être divulguée, l'Ombudsman examine l'information sur les lieux. Selon la nature des informations sollicitées, il peut s'agir d'examiner un document ou un dossier uniquement ou une série de documents ou des boîtes de dossiers.

Si l'information que sollicite un client est contenue dans un document, l'Ombudsman peut examiner des documents autres que des documents sur papier, puisque au sens de la ***Loi sur le droit à l'information,*** un document comprend « *toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique, ou autrement.* »

À l'issue de l'enquête, si l'Ombudsman détermine que l'information sollicitée n'est pas une exception à l'information pour laquelle le droit à l'information est suspendu en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, il recommande au ministre de la divulguer conformément à la ***Loi.***

Le droit conféré par la ***Loi*** est suspendu pour la communication d'informations figurant dans la liste d'exceptions énumérées à l'article 6 de la ***Loi***.

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*

Le Bureau de l'Ombudsman est un organisme indépendant qui a la responsabilité de faire enquête sur des plaintes concernant la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes gouvernementaux.

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994.

Même si le **Code de protection des renseignements personnels** encadre les pratiques de gestion de l'information, l'Ombudsman a recommandé au gouvernement qu'il adopte, dans les plus brefs délais, une Loi sur la protection de la vie privée ou une Loi sur la protection des renseignements personnels qui assurerait une meilleure protection de la vie privée.

La ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** a été proclamée le 1er avril 2001. Celle-ci vise à réglementer la collecte, la confidentialité, la correction, la divulgation, la conservation et l'utilisation de renseignements personnels. La ***Loi*** s'applique aux organismes publics déterminés en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information*** et à tout autre organisme public qui peut être désigné par règlement. Dans la ***Loi***, l'Ombudsman se voit confier la responsabilité d'enquêter sur des plaintes relatives à des infractions à la ***Loi***.

Alors que le Bureau de l'Ombudsman a la responsabilité de faire enquête sur les plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, il revient aux ministères et aux organismes gouvernementaux d'assurer que la gestion des renseignements personnels est conforme aux dispositions de la ***Loi***.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Le paragraphe 13(4) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'Ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des **questions d'ordre administratif**.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'Ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'Ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la ***Loi sur l'Ombudsman***, que sur les plaintes « ***portant sur les questions d'ordre administratif*** » et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2002/2003 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que 10 plaintes étaient d'**ordre criminel**, car elles portaient, par exemple, sur des agressions. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la ***Loi sur l'Ombudsman***, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles ou le Barreau (Aide juridique).

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais.

Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci puisse se faire entendre également.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

Durant la période visée par ce rapport, le personnel du Bureau de l'Ombudsman s'est présenté, à six occasions, à des établissements correctionnels provinciaux pour faire enquête sur des plaintes déposées par des détenus. Il a discuté de cas précis, ainsi que de directives et de modalités générales avec les représentants des établissements.

INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'Ombudsman utilise un certain nombre d'indicateurs, lesquels sont énumérés ci-dessous, pour mesurer son rendement en ce qui a trait à la prestation des divers services prévus par la loi. Les indicateurs choisis permettront au Bureau de l'Ombudsman d'évaluer les progrès qu'il réalise au fil des ans. En effet, les mesures sont plus révélatrices si on les examine continuellement sur plusieurs années. De plus, le Bureau passera en revue les indicateurs choisis et les modifiera au besoin ou il en adoptera d'autres, le cas échéant. Le nouveau système informatisé de suivi des plaintes, fournira des données supplémentaires. Ainsi, il est possible que d'autres indicateurs de rendement soient élaborés.

Indicateur - *Le Bureau de l'Ombudsman a une mission et des objectifs qui sont communiqués au public.*

Résultat - *La mission et les objectifs du Bureau de l'Ombudsman sont communiqués au public grâce à des initiatives de sensibilisation et d'orientation entreprises par l'Ombudsman et son personnel et ils sont publiés dans le rapport annuel.*

Bon nombre de facteurs peuvent influer sur le délai qu'il faut pour mener à bien une enquête. La durée nécessaire peut aller de seulement quelques jours à plus d'un an. Au cours de la période visée par le présent rapport, l'achèvement de 2% des enquêtes a pris plus d'un an. Parmi les facteurs déterminants mentionnons la quantité d'information fournie par le client ou l'organisme gouvernemental, le nombre d'enjeux faisant l'objet de la plainte et la complexité de ces enjeux, les ressources disponibles et l'accessibilité des représentants des ministères. Néanmoins, le Bureau s'est fixé des cibles concernant l'achèvement des enquêtes qui correspondent à la majorité des plaintes.

Indicateur - *Le pourcentage des dossiers de plaintes classés dans les 30 jours civils qui suivent la date à laquelle la plainte a été déposée.*

Cible - *60%*

Résultat - *Un examen détaillé des plaintes traitées au cours de la période en question révèle que 67% des dossiers ont été classés dans un*

délai de 30 jours civils, comparativement à 57% pour l'année précédente.

Indicateur - Le pourcentage des dossiers de plaintes classés dans les 90 jours civils qui suivent la date à laquelle la plainte a été déposée.

Cible - 80%

Résultat - L'analyse des plaintes traitées au cours de cette période indique que 93% des dossiers ont été classés dans un délai de 90 jours civils, comparativement à 84% pour l'année précédente.

Comme il est précisé ailleurs dans le présent rapport, bon nombre des personnes qui communiquent avec le personnel du Bureau ont des plaintes et des préoccupations qui ne relèvent pas de la compétence de l'Ombudsman. Dans certains cas, ce n'est qu'après avoir examiné l'affaire de plus près qu'on peut déterminer que ce n'est pas au Bureau de l'Ombudsman d'effectuer l'enquête nécessaire. Nous informons toutes les personnes qui communiquent avec nous si nous pouvons ou non enquêter sur l'affaire qu'elles ont portée à notre attention. Si l'affaire en question n'est pas de la compétence du Bureau, la plupart du temps, le personnel peut aider l'interlocuteur en lui fournissant des renseignements ou en l'adressant à l'endroit approprié pour loger sa plainte.

Le Bureau s'est fixé une cible pour ce qui est de répondre aux personnes qui entrent en contact avec le Bureau afin d'obtenir de l'aide dans les cas où la réalisation d'une enquête n'est pas de son ressort.

Indicateur - Le pourcentage des demandes de renseignements et des plaintes qui ne relèvent pas du Bureau qui sont traitées dans un délai de 7 jours civils.

Cible - 75%

Résultat - L'analyse des demandes de renseignements et des plaintes qui ne relèvent pas du Bureau montre que 81% d'entre elles ont été traitées dans un délai de 7 jours civils, comparativement à 71% pour l'année précédente.

Au cours des quelques dernières années, le Bureau de l'Ombudsman a fait de sérieux efforts pour réduire le délai d'exécution des enquêtes et, du même coup, le

nombre des dossiers de plaintes qui sont « reportés » d'une année à une autre.

Ainsi, au cours des cinq dernières années, il a réussi à faire diminuer le nombre des dossiers « reportés » d'environ 70%.

Le Bureau s'est fixé une cible en ce qui a trait au nombre de plaintes qui sont « reportées » et qui sont sous enquête à la fin de l'année.

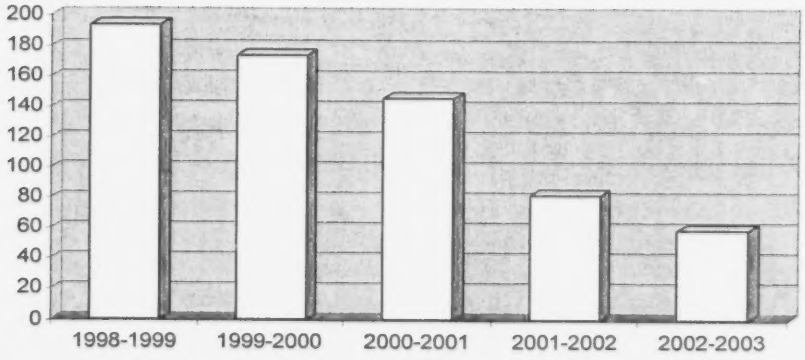
Indicateur - *Le pourcentage des plaintes faisant l'objet d'une enquête à la fin de l'année.*

Cible - *8,5% des plaintes qui sont déposées auprès du Bureau au cours de l'année.*

Résultat - *L'analyse des renseignements contenus dans les rapports annuels du Bureau révèle que le pourcentage des plaintes qui faisait l'objet d'une enquête à la fin de l'année se présente comme suit :*

ANNÉE	PLAINTES FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE À LA FIN DE L'ANNÉE
1998-1999	10,7 %
1999-2000	11,5 %
2000-2001	11,7 %
2001-2002	8,6 %
2002-2003	6,7 %

PLAINTES FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE À LA FIN DE L'ANNÉE



INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau qui suit contient les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 2001/2002 et pour 2002/2003. À titre comparatif, le tableau comprend également le budget approuvé de 2003/2004.

Les frais de personnel représentent environ 82% de notre budget et ils ont été sous-utilisés de 17 600$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. Le montant sous-utilisé était dû au congé non payé d'un employé ainsi qu'à un roulement de personnel. La portion du budget alloué aux autres services a été sous-utilisée de 1 100$.

Les fournitures et approvisionnements et les biens et matériel ont dépassé le budget de 2 300$ et de 7 500$ respectivement. Le bureau a utilisé une partie des économies réalisées en frais de personnel pour soutenir des coûts additionnels en matériel de ressources, en logiciels ainsi qu'en matériel informatique.

	2003/2004	2002/2003		2001/2002	
	Budget	**Budget**	**Montants réels**	**Budget**	**Montants réels**
Frais de personnel	531.7	520.7	503.1	520.7	506.6
Autres Services	74.5	58.1	57.0	58.1	55.8
Fournitures et Approvisionnements	12.5	8.0	10.3	7.0	8.5
Biens et matériel	14.3	38.2	45.7	15.2	23.3
	633.0	625.0	616.1	601.0	594.2

Dépenses réelles et affectations budgétaires (en milliers de dollars)

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau qui suit contient les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 2001/2002 et pour 2002/2003. À titre comparatif, le tableau comprend également le budget approuvé de 2003/2004.

Les frais de personnel représentent environ 82% de notre budget et ils ont été sous-utilisés de 17 600$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. Le montant sous-utilisé était dû au congé non payé d'un employé ainsi qu'à un roulement de personnel. La portion du budget alloué aux autres services a été sous-utilisée de 1 100$.

Les fournitures et approvisionnements et les biens et matériel ont dépassé le budget de 2 300$ et de 7 500$ respectivement. Le bureau a utilisé une partie des économies réalisées en frais de personnel pour soutenir des coûts additionnels en matériel de ressources, en logiciels ainsi qu'en matériel informatique.

	2003/2004	2002/2003		2001/2002	
	Budget	**Budget**	**Montants réels**	**Budget**	**Montants réels**
Frais de personnel	531.7	520.7	503.1	520.7	506.6
Autres Services	74.5	58.1	57.0	58.1	55.8
Fournitures et Approvisionnements	12.5	8.0	10.3	7.0	8.5
Biens et matériel	14.3	38.2	45.7	15.2	23.3
	633.0	625.0	616.1	601.0	594.2

Dépenses réelles et affectations budgétaires (en milliers de dollars)

TABLEAU STATISTIQUE 2002/2003

RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2002/2003 ET ENQUÊTES REPORTÉES DE 2001/2002

Ministères / organismes / Lois	Total	Résolu	Partiellement résolu/ Information donnée/ Référence fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'Ombudsman	À l'étude à la fin de l'année
Agriculture, Pêches et Aquaculture	2	1	-	1	-	-
Entreprises Nouveau-Brunswick	2	-	-	1	1	-
Loi sur la Fonction publique	48	7	-	23	12	6
Éducation	43	9	18	12	2	2
Environnement et Gouvernements locaux	39	8	11	14	3	3
Finances	1	-	-	1	-	-
Services familiaux et communautaires	213	45	76	41	42	9
Santé et Mieux-être	54	13	16	16	4	5
Justice	5	3	1	-	1	-
Ressources naturelles et Énergie	5	-	2	1	2	-
Société des alcools du N.-B.	-	-	-	-	-	-
Société d'énergie du N.-B.	37	10	15	7	3	2
Bureau des ressources humaines	5	2	2	-	-	1
Langues officielles	2	1	-	1	-	-
Loi sur la protection des renseignements personnels	-	-	-	-	-	-
Sécurité publique	293	39	75	130	27	22
Loi sur le droit à l'information	9	4	1	2	1	1
Services Nouveau-Brunswick	8	1	-	2	4	1
Approvisionnement et Services	-	-	-	-	-	-
Formation et Développement de l'emploi	28	4	10	9	1	4
Transports	26	6	9	9	1	1
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	57	5	23	19	8	2
Total	**877***	**158**	**259**	**289**	**112**	**59**

*Ce nombre comprend 82 enquêtes reportées de l'année précédente.

GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2002/2003. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la ***Loi sur l'Ombudsman***, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes.

Éducation

	2002/2003	2001/2002
Administration	7	6
Transports	7	10
Enfants à besoins spéciaux	6	2
Prêts étudiants	5	7
Plaintes reliées à l'emploi	4	3
Transfert d'élève	3	2
Suspensions	3	3
Programme d'études et tests	2	3
Plaintes portant sur le personnel	2	7
Programme d'immersion en français	1	-
Culture et Patrimoine	1	-
Total	**41**	**43**

Environnement et Gouvernements Locaux

	2002/2003	2001/2002
Litiges au sujet des biens	8	4
Chemins et rues	6	4
Administration	4	7
Plaintes reliées à l'emploi	4	2
Eau et égouts	3	6
Pollution	2	1
Plaintes portant sur le personnel	2	-
Permis et licences	2	2
Arrêtés municipaux	2	4
Zonage	1	4
Lieux inesthétiques	1	1
Expropriation	1	1
Total	**36**	**36**

Services Familiaux et Communautaires

	2002/2003	2001/2002
Prestations d'aide au revenu		
Supression ou réduction	20	24
Refus	19	23
Montants ou calculs	14	8
Critères d'admissibilité	14	6
Besoins à long terme	7	6
Remboursements	4	12
Retards	4	10
Total Partiel.....	82	89
Unités de logement		
Réparations	12	10
Disponibilité	11	7
Évictions	10	9
Inspections	5	4
Droits des locataires	4	-
Transferts	2	10
Total Partiel.....	44	40
Plaintes portant sur le personnel	15	25
Administration	14	11
Prestations spéciales	11	14
Cartes d'assistance médicale	10	12
Services de protection	6	8
Supplément au chauffage	6	2
Adoptions	5	4
Questions médicales	3	4
Formation et programmes de travail	3	2
Prêts et subventions au logement	2	4
Foyers de soins/Etablissements résidentiels	2	-
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Commission d'appel	-	9
Appareils ménagers/meubles	-	3
Total	**204**	**228**

Santé et Mieux-Être

	2002/2003	2001/2002
Santé mentale	13	16
Corporations hospitalières	6	4
Plaintes reliées à l'emploi	5	2
Administration	4	2
Plaintes portant sur le personnel	4	4
Assurance-maladie	4	2
Permis et licences	3	3
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	3	3
Services de placement	2	3
Statistiques de l'état civil	2	2
Santé publique	1	1
Adoptions	1	1
Plan de médicaments sur ordonnance	1	-
Services – traitement des dépendances	-	1
Total	**49**	**44**

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick

	2002/2003	2001/2002
Plaintes relatives aux services	21	14
Calendrier des paiements	6	7
Facturation et calculs	3	4
Dépôts de garantie	3	2
Administration	1	2
Demandes en dommages-intérêts	1	1
Total	**35**	**30**

Sécurité Publique

	2002/2003	2001/2002
Permis et licences	13	9
Administration	2	1
Plaintes portant sur le personnel	1	4
Services des coroners	1	1
Mesures d'urgence	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	-	7
Autres	1	1
Total	**18**	**24**

Formation et Développement de l'Emploi

	2002/2003	2001/2002
Procédures relatives aux droits de la personne	11	13
Administration	3	2
Collèges communautaires – programmes	3	2
Collèges communautaires – procédures d'admission	2	-
Plaintes portant sur le personnel	2	1
Bourses / Prêts	2	-
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Collèges communautaires - évaluation	-	1
Total	**24**	**20**

Transports

	2002/2003	2001/2002
Entretien des chemins et des ponts	9	11
Plaintes reliées à l'emploi	5	3
Demandes en dommages-intérêts	4	1
Accès et droit de passage	3	3
Problèmes de propriété	2	1
Administration	1	2
Procédures d'expropriation	1	-
Plaintes portant sur le personnel	-	2
Permis et licences	-	1
Total	**25**	**24**

Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail

	2002/2003	2001/2002
Indemnisation		
Suppression ou réduction	16	11
Montant ou calcul	7	4
Prestations d'invalidité de longue durée	-	1
Total Partiel.....	23	16
Tribunal d'appel	13	6
Demande refusée	5	6
Administration	4	3
Paiement de services médicaux	3	3
Admissibilité	2	4
Plaintes portant sur le personnel	2	7
Demande pour formation	2	-
Réadaptation médicale	1	-
Incapacité partielle permanente	-	1
Total	**55**	**46**

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

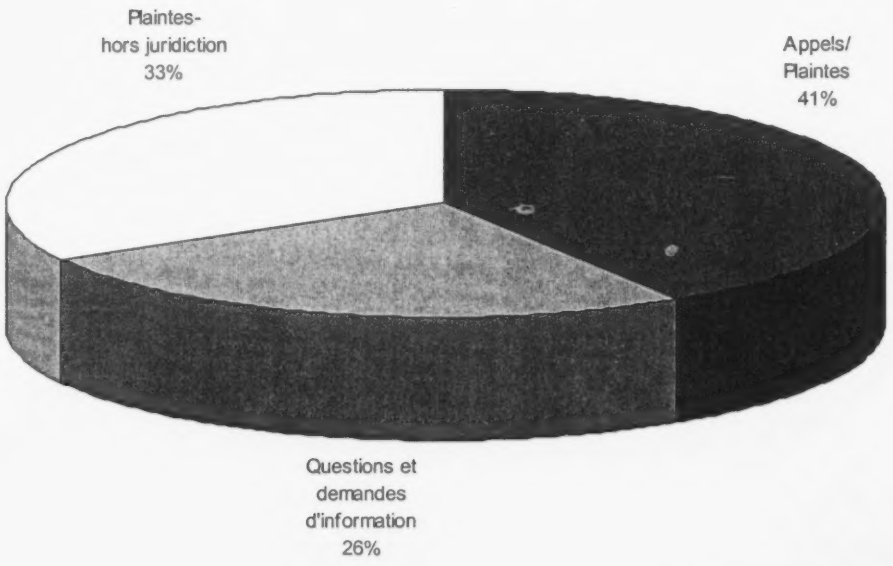
	2002/2003	2001/2002
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	29	36
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	16	13
Soins dentaires	14	14
Demande pour aller à l'hôpital	9	10
Lunettes, soins ophtalmologiques	3	2
Régime alimentaire spécial	2	3
Menace de suicide	2	1
Physiothérapie	1	1
Santé mentale	-	2
Appareils médicaux	-	2
Total Partiel.....	76	84
Conditions de détention		
Vêtements et literie	8	6
Propreté	7	7
Nourriture	7	6
Chauffage et ventilation	3	2
Surpeuplement	2	-
Entretien et réparations	1	5
Usage du Tabac	1	7
Autres	1	1
Total Partiel.....	30	34

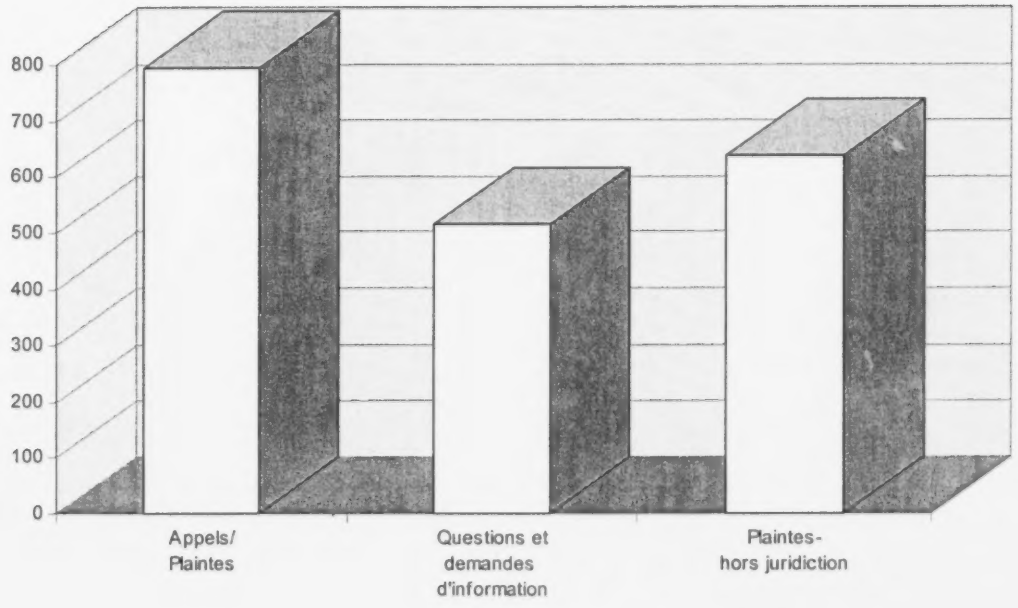
Administration	17	10
Programme de mise en liberté provisoire	14	15
Mesures disciplinaires	13	11
Biens personnels des détenus	12	12
Classification ou transferts	11	19
Demande de détention à domicile	11	10
Privilèges de visites	11	7
Loisirs	9	8
Placement à l'intérieur de l'institution	8	8
Privilèges relatifs aux programmes	6	7
Emploi du téléphone	5	7
Correspondance	4	4
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	4	7
Moyens de contention utilisés	4	2
Contrebande	2	1
Ségrégation	2	1
Conduite du personnel	2	8
Menacé par la présence d'autres détenus	2	2
Formulaires de demande	1	1
Langues Officielles – Services	1	1
Requêtes pour articles refusés	-	2
Autres	1	-
Abandonné par le détenu	7	11
Total Partiel	**253***	**272***
Demande de renseignements	33	19
Questions qui ne relèvent pas du Bureau		
Agression physique	10	1
Cour	2	4
Libération conditionnelle	1	-
Aide juridique	-	2
Agression sexuelle	-	1
Total.....	**299**	**299**

*Parfois les détenus se regroupent pour déposer une plainte collective. Les plaintes collectives se rapportent à des domaines d'intérêts communs tels que les conditions de détention, la nourriture, le tabagisme et les loisirs. Cette année, le Bureau a reçu 3 plaintes collectives de détenus.

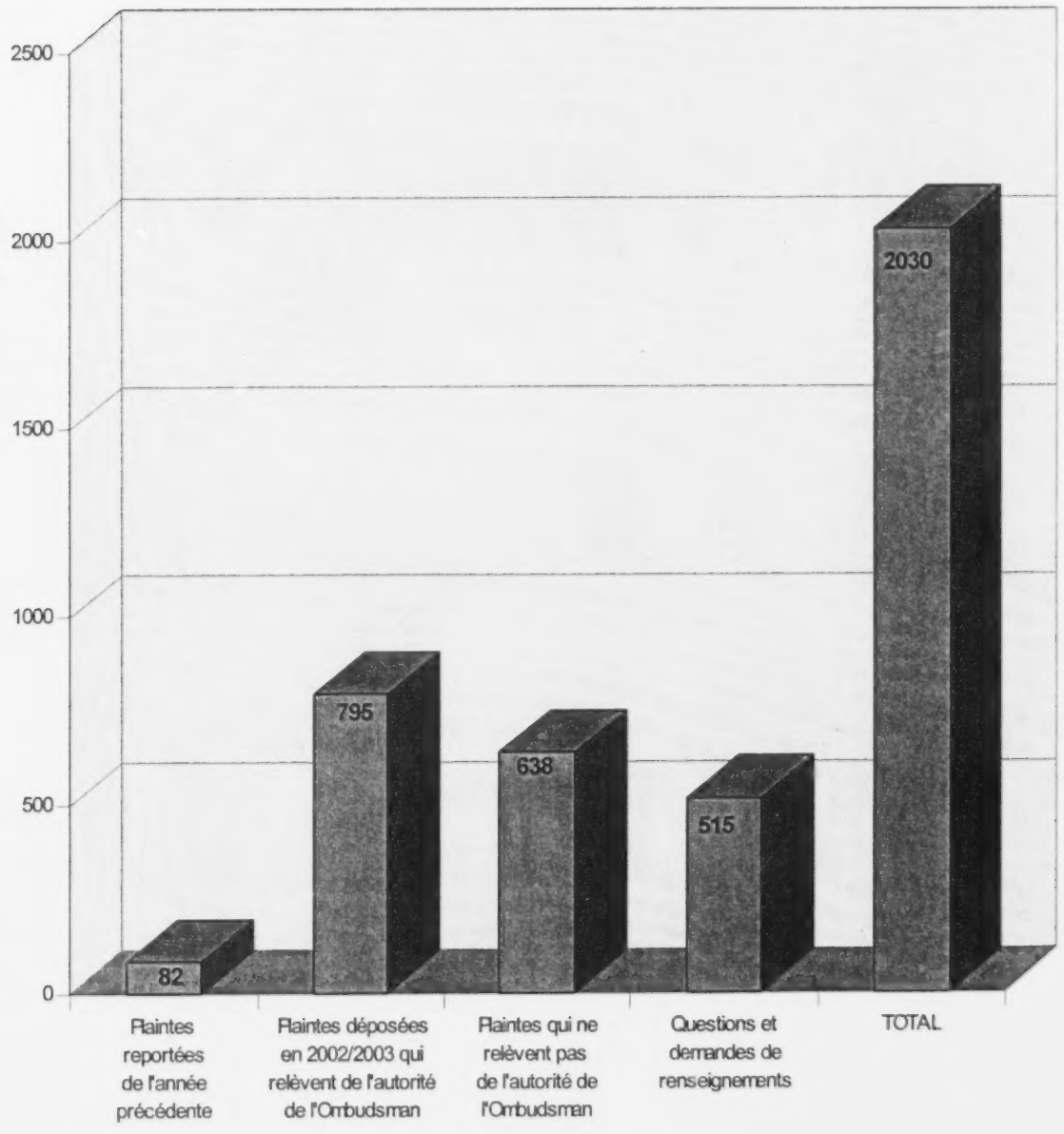
TABLEAUX

PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2002/2003

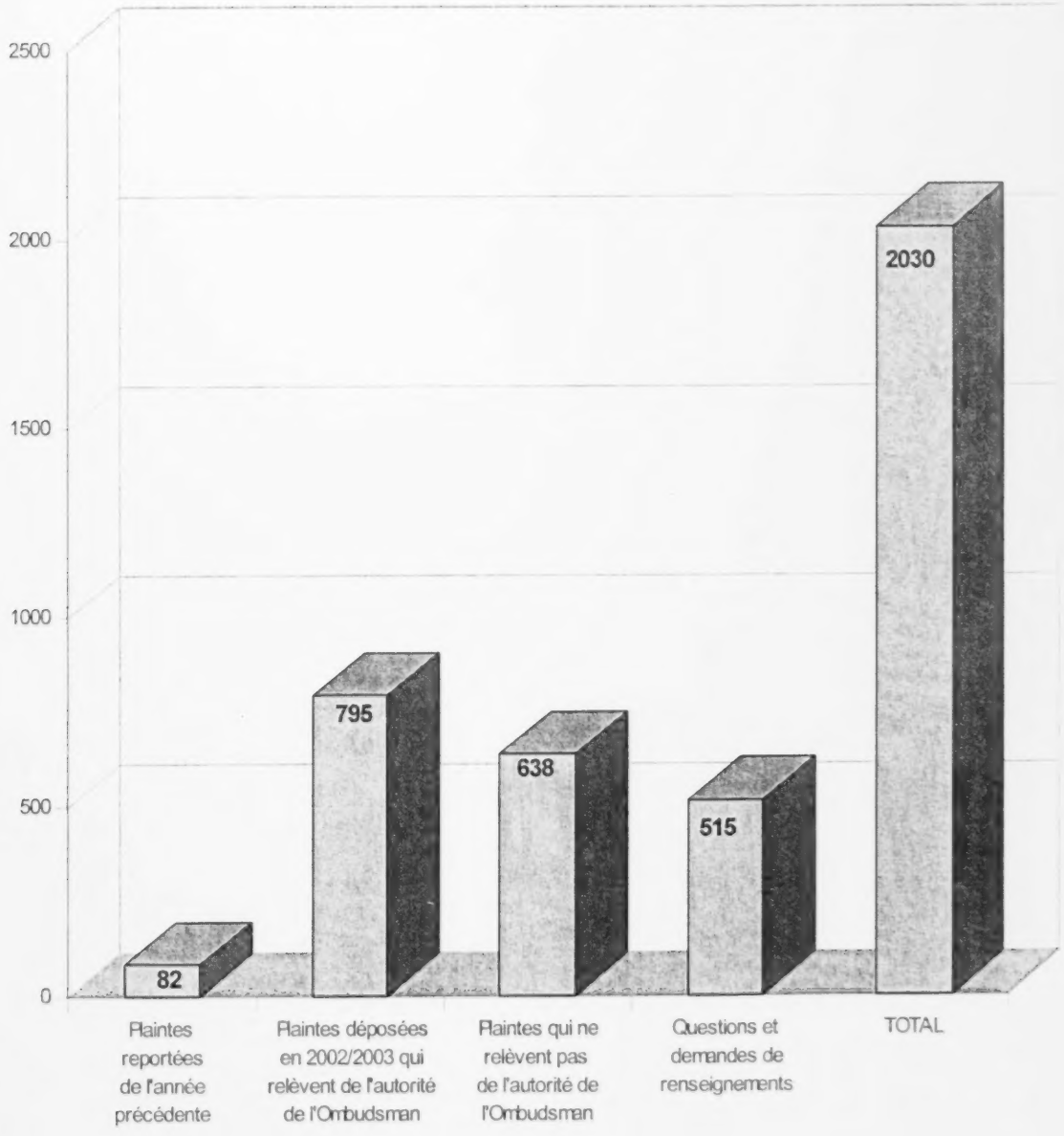




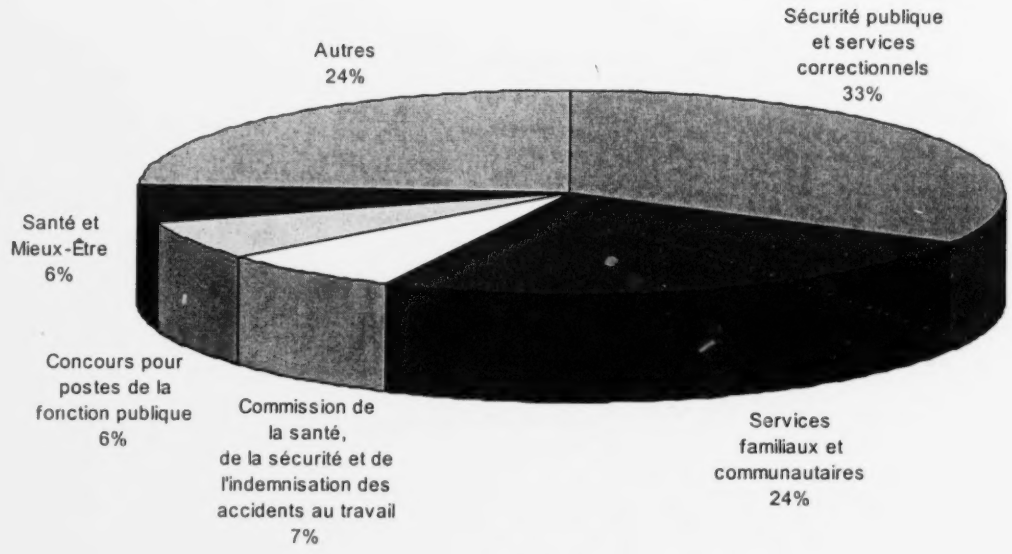
TOTAL DES PLAINTES, DES QUESTIONS ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PRÉSENTÉES AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN 2002/2003

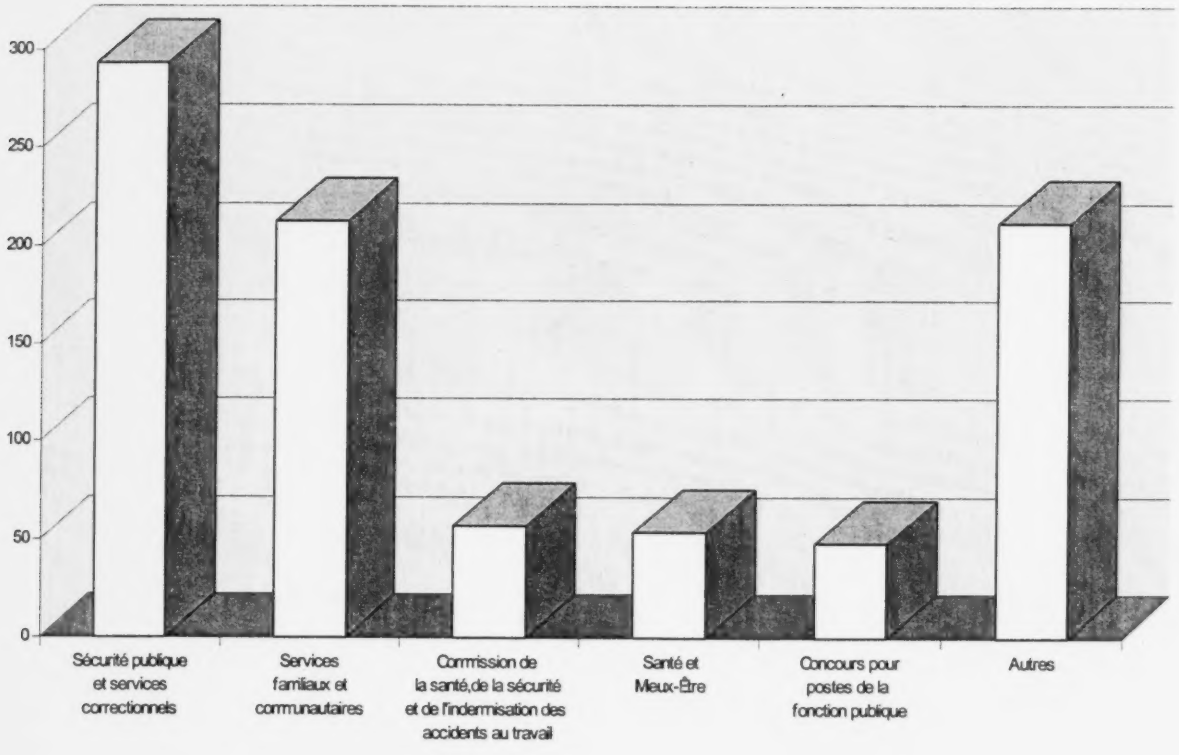


TOTAL DES PLAINTES, DES QUESTIONS ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PRÉSENTÉES AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN 2002/2003

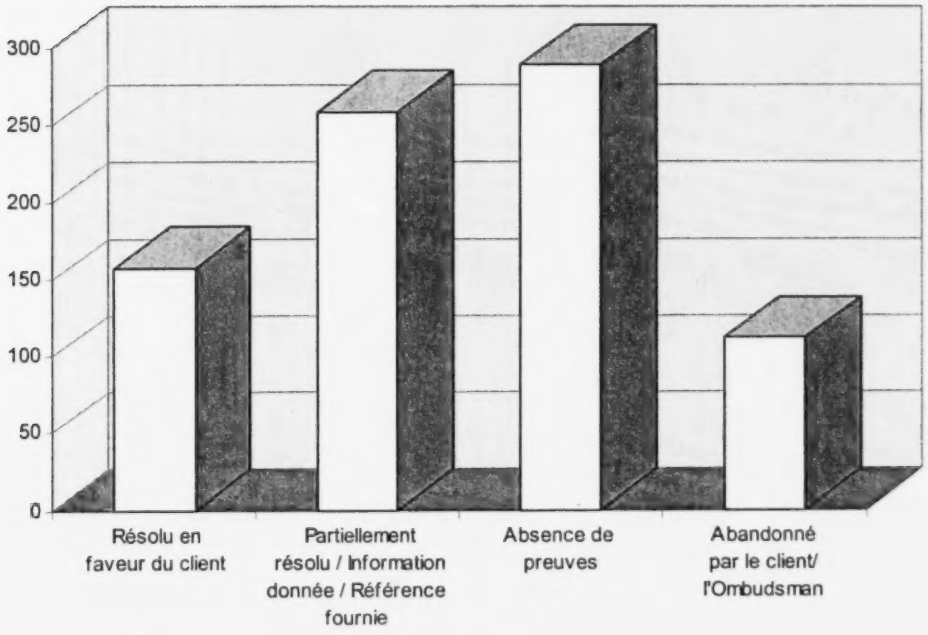


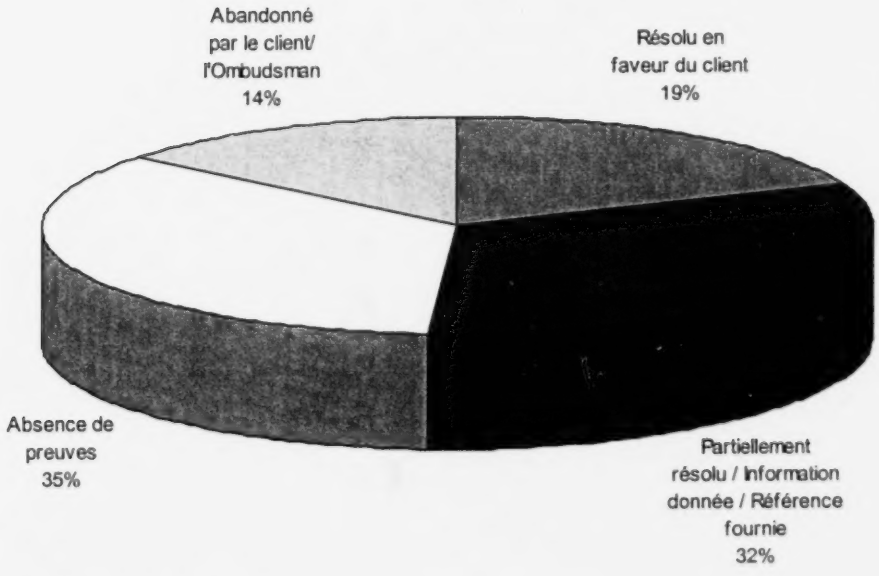
CINQ PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES



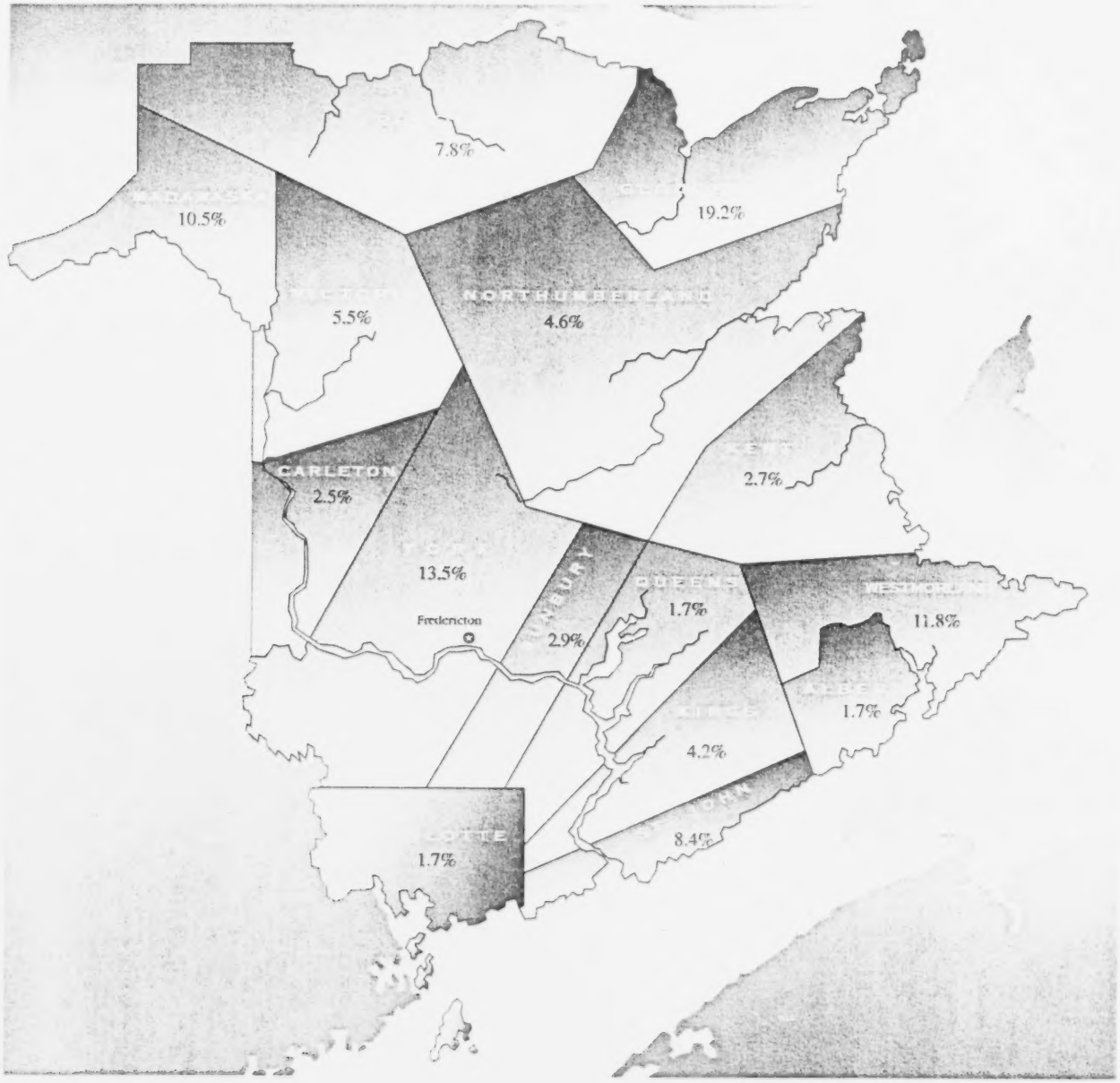


RÉSULTAT DES PLAINTES



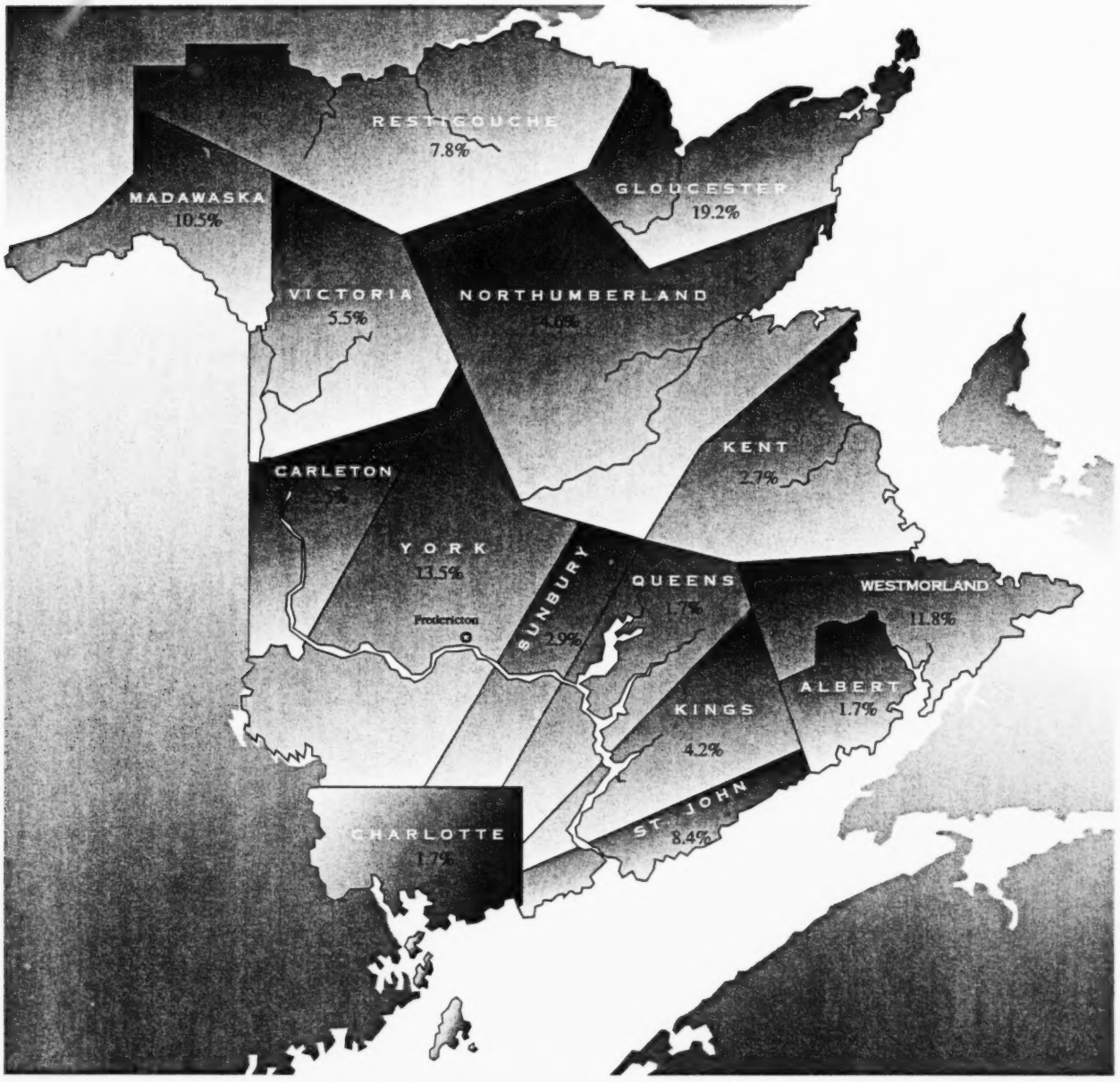

Abandonné par le client/ l'Ombudsman 14%
Résolu en faveur du client 19%
Absence de preuves 35%
Partiellement résolu / Information donnée / Référence fournie 32%

PROVENANCE DES PLAINTES



Nota: Hors province 1.5%
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels
Source: Communications Nouveau-Brunswick

PROVENANCE DES PLAINTES



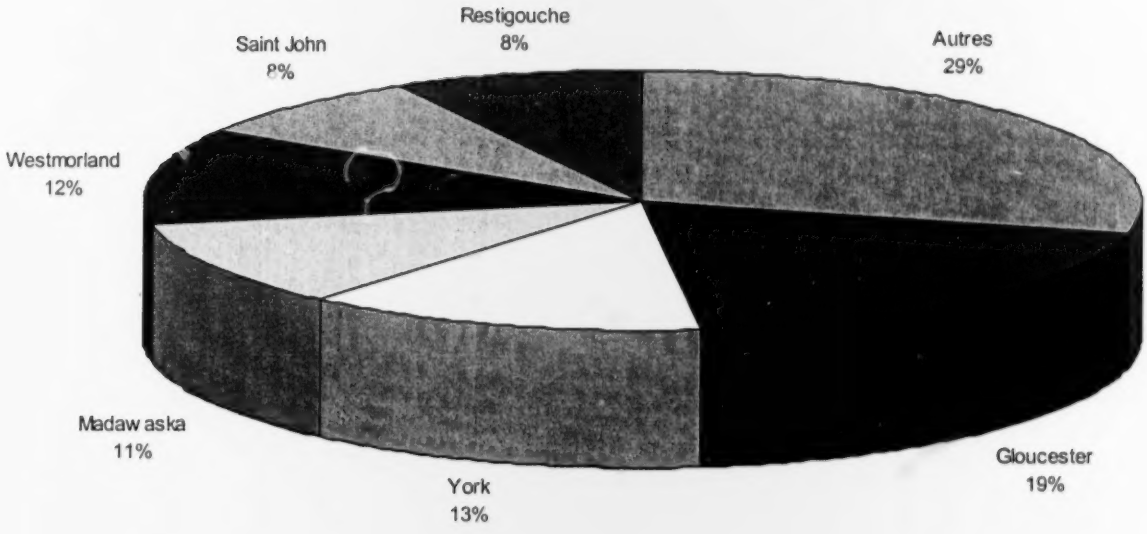
Nota: Hors province 1.5%
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels
Source: Communications Nouveau-Brunswick

POPULATION ET PLAINTES PAR COMTÉ

Comté	Population	Pourcentage de population	Pourcentage des plaintes
Albert	26 749	3.7	1.7 (1.3)
Carleton	27 184	3.7	2.5 (2.5)
Charlotte	27 366	3.8	1.7 (3.1)
Gloucester	82 929	11.4	19.2 (17.1)
Kent	31 383	4.3	2.7 (2.0)
Kings	64 208	8.8	4.2 (3.8)
Madawaska	35 611	4.9	10.5 (11.3)
Northumberland	50 817	7.0	4.6 (5.9)
Queens	11 862	1.6	1.7 (1.3)
Restigouche	36 134	5.0	7.8 (8.1)
Saint John	76 407	10.5	8.4 (9.4)
Sunbury	25 776	3.5	2.9 (3.2)
Victoria	21 172	2.9	5.5 (4.3)
Westmorland	124 688	17.1	11.8 (9.2)
York	87 212	12.0	13.3 (15.6)
	729 498	**100**	**98.5 (98.1) ***

Nota: Population provenant du Recensement de 2001
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionels
(% pour 2001/2002 entre parenthèses)
*Hors province - *1.5% (1.9%)*

PROVENANCE DES PLAINTES



Nota: Sauf les plaintes provenant d' établissements correctionnels